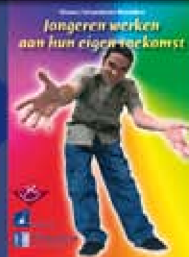
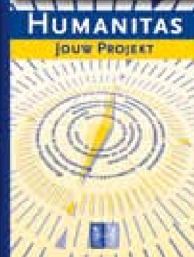
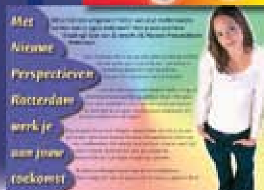


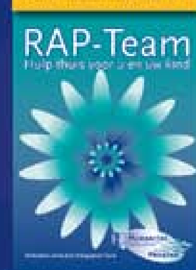










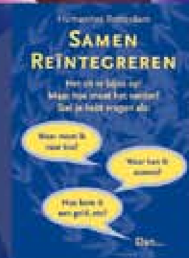


Stichting

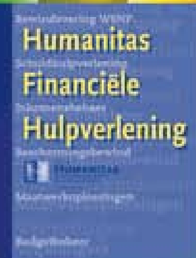
HUMANITAS

Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening



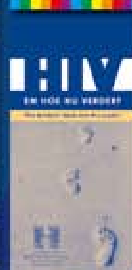






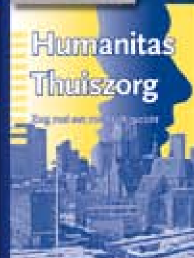
Jaarverslag 2007





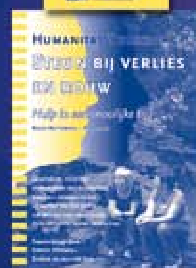






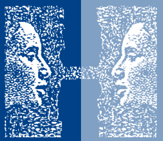








Doelstelling van Humanitas, zoals geformuleerd in artikel 2 van de statuten.

Uitgaande van het algemeen-humanistisch beginsel van medemenselijkheid en eerbiediging van de menselijke persoonlijkheid en de daaruit voortvloeiende erkenning van het recht op en de plicht tot zelfbestemming en zelfontplooiing van ieder mens, stelt Humanitas zich ten doel het verrichten van maatschappelijke dienstverlening in de ruimste zin en het leveren van bijdragen aan de opbouw van de samenleving.

Humanitas stelt zich daarbij op het standpunt dat:
A. haar activiteiten behoren te worden gedragen door een in gemeenschapszin wortelend besef van verantwoordelijkheid zowel voor het lot van de naaste als voor het welzijn van de samenleving;
B. zij in de praktijk van haar activiteiten een overwegende plaats toekent aan het ontwikkelen van verantwoordelijkheidsbesef, niet alleen met betrekking tot de eigen levensvervulling, maar ook ten opzichte van de groepen waarvan de mens deel uitmaakt;
C. zij in haar activiteiten openstaat voor al diegenen, die in de geest van dit artikel willen werken ten dienste van mens en samenleving.

Inhoud

Voorwoord



Sfeerbepalend waren in het jaar 2007 de gevolgen van de gunning van de huishoudelijke zorg en de daarmee gepaard gaande onzekerheid bij cliënten en medewerkers.
De buitenwacht applaudisseerde aanvankelijk om de kracht van de marktwerking, maar keek vervolgens beduusd naar de gevolgen: onverzekerde alfahelpen-den, cliënten die hun vertrouwde hulp dreigden te verliezen en minimale scholing en uitvoeringsmogelijkheden.
Het realisme dat in het geval van de thuiszorg niet voldaan was aan de minimale voorwaarden om van een 'markt' te mogen spreken, drong in de loop van het jaar door. Wethouder Jantine Kriens wist echter met de zorgaanbieders in Rotterdam een 'herenakkoord' te sluiten waarmee de negatieve gevolgen voor cliënten en medewerkers verzacht werden.
Daarmee was de kou voor Humanitas in bedrijfseconomische zin nog niet uit de lucht en tot de dag van vandaag plukken we de wrange vruchten van een mislukte aanbesteding, waarbij we welhaast gedwongen waren onder de kostprijs aan te besteden. Niet alleen de kosten per uur moeten nog steeds omlaag, maar de vraag dringt zich op of je als relatief kleine aanbieder van zorg nog bestaansrecht hebt of houdt. Die vraag zullen we in 2008 proberen te beantwoorden.
Daarenboven zijn in 2008 de tarieven voor de AWBZ-diensten ruw gekortwiekt (de Ondersteunende Begeleiding met maar liefst €10! per uur), worden de indicaties steeds krapper en word je beloond als je weinig zorg verleent (de zogenaamde 35% maatregel). De behoefte van de cliënt is niet meer leidend, de bedrijfseconomie is leidend geworden en dat is zeer bedenkelijk! Het is zeer zwaar weer in de thuiszorg.
De thuiszorg verlengt in hoge mate een kwalitatief hoogwaardige voortzetting van het leven in je eigen omgeving. Het is dan ook onbegrijpelijk dat de thuiszorg verwordt tot het kind van de hoge rekening van de vergrijzing. Technisch lijkt alles mogelijk en betaald te kunnen worden, maar voor oud worden in je eigen omgeving krijgen we nog te weinig handen op elkaar. Dat pleidooi willen we de komende tijd alsnog proberen te winnen door te benadrukken hoezeer thuiszorg de mogelijkheid schept om in de eigen vertrouwde omgeving op een waardige manier ouder te worden.

Voor de welzijnssector, professioneel en vrijwillig, was 2007 een expansief jaar.
Zowel bij de gespecialiseerde maatschappelijk werksoorten als in de vrijwilligersprojecten konden we meer cliënten bedienen met meer resultaat.
Het maatschappelijk werk geleverd aan bedrijven leverde met betere tarieven een stevige bijdrage aan de financiering van de vrijwilligersprojecten. Het aandeel van de oproepuren wordt daar steeds groter en daarmee de opbrengsten onzekerder.
Bedrijven worden huiverig structureel bedrijfsmaatschappelijk werk aan hun personeel aan te bieden, onze ervaring is echter dat zo'n aanbod het ziekteverzuim vermindert.

In het oog springend was het relatief jonge vrijwilligersproject waarin we gedetineerden reeds vanuit de gevangenis terugleiden en begeleiden naar de 'gewone' samenleving. Een groot succes met nauwelijks recidive en grote waardering van de ex-gedetineerden zelf.
Ook de hernieuwde aandacht voor geïsoleerde ouderen heeft veel nieuwe initiatieven voortgebracht: de maandelijkse 'prettig ouder worden' zondagsbijeenkomsten, de contactmiddagen en veel vrijwilligers die eenzame ouderen bezoeken.

De Gemeente Rotterdam heeft expliciet de bakens verzet in de richting van zorg en welzijn, mede ook in het kader van meer veiligheid. Zij heeft daarin Humanitas als partner: zowel in de aanpak van mensenhandel, de preventieprogramma's bestrijding jeugdprostitutie, als in de verschillende soorten jeugdhulpverlening. Van opvoedingsondersteuning (Homestart), licht ambulant (Pak je Kans) tot zwaar (Nieuwe Perspectieven en geïndiceerd). Het college zet in op langere termijn en dat doet deugd.
Humanitas zal daaraan graag haar bijdrage leveren. Bij elk initiatief wordt dan overwogen of vrijwilligersinzet niet een beter antwoord is op de zorg- of welzijnsvraag. Vanuit die afweging werden in 2007 maatjes ingezet bij cliënten met een levensbedreigende ziekte, bij (ex)prostituees en transgenderisten; worden door vrijwilligers bezoeken gebracht aan gedetineerden, wordt door vrijwilligers steun verleend bij verlies en rouw en worden kindervakanties georganiseerd bij gastgezinnen.
De inzet van vrijwilligers geeft een onbetaalbare plus aan de kwaliteit van zorg. Veelal toegevoegd aan betaalde krachten wordt meer duurzaamheid en diepgang bereikt. Bovendien is de beleidsvrijheid in het vrijwilligerswerk oneindig veel groter. Regelgeving laat immers steeds minder ruimte voor zorg op maat en unieke oplossingen.

Kwalitatief hoogwaardige zorg is echter ook verantwoorde zorg. Dit inhoudelijk jaarverslag legt dan ook op geanonimiseerde wijze verantwoording af over wat met de beschikbare middelen is gedaan en wat is bereikt.
Hopelijk spreekt daaruit dat onze professionals en vrijwilligers in 2007 een grote bijdrage hebben geleverd aan de diverse deelterreinen van zorg en welzijn.

Drs.G.J. Kempen
Algemeen Directeur

Raad van Toezicht



Drs. G.M. Molier, Voorzitter



Drs. J.A. van den Berg RA



Mr. C. Hummelen-Wassenaar



Mr. A. M. Zwaneveld



Drs. R. van Biesheuvel, Lid v.a. sept 2007

Mevr. A.E.C. in 't Hout-Borgers, Ere-voorzitter

Ondersteunende Diensten





Algemeen Directeur/Bestuurder
drs. G.J. Kempen

Personeelszaken
Wilma Overboom, hoofd PZ (1)
Claudia van Muyen, personeelsfunctionaris (2)
Desiré Meijer, medewerker PZ (3)
John vd Geest, medewerker PZ (4)
Yvonne Oosthoek, medewerker PZ (5)
Mariska van Dijk, arbo-coördinator (6)
Jenny Ree, bedrijfsmaatschappelijk werker (7)
Sameer Debipersad, stagiair (8)

Receptie en administratie
Faye Kruyt
Heidi Steenbeek (9)
Rita Orie-Jaggoe
Asha Dihal (10)
Ria Bakker (11)
Heidi Otterspeer (12)
Sue Rawidjan (13)
Chida St. Henriquez (14)

Directiesecretariaat
Emmy Verdoes (15)
Marcelle van Nierop (16)

Stafbureau
drs. Carla Boeren (17)
drs. Viona Lodder (18)

Financiële administratie
Ram Ramasray (19)
Prim Ramman (20)
drs. Herman de Wit (21)
Wilma Hoving (22)
Vidjaykoemar Toewar

Systeembeheer
Marcel Smit (23)
Miro Madjarevic (24)

Technische en huishoudelijke dienst
Asha Dihal (10)
John Liesdek (25)



Thuiszorg

Algemeen

Humanitas Thuiszorg en Stichting Humanitas Zorg Zuid-Hollandse Eilanden (ZHE) bieden zorg binnen de kaders van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de AWBZ wordt de aard en omvang van de zorg bepaald door het cliëntgebonden indicatiebesluit van Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ).
Deze zorg omvat:

- persoonlijke verzorging;
- verpleging;
- gespecialiseerde verzorging;
- dagverzorging;
- activerende begeleiding en psychiatrische thuiszorg.



Annemarie Bothof (m) en het Managementteam.

Binnen de Wmo wordt de dienstverlening op het vlak van huishoudelijke verzorging geleverd als voorziening aan de burgers van de Gemeente Rotterdam in opdracht van de Gemeente Rotterdam. Dit gebeurt tevens in de regio's Hoekse Waard en Spijkenisse, Bernisse en Rozenburg, allen gelegen op de Zuid-Hollandse Eilanden. Humanitas Thuiszorg en Humanitas Zorg ZHE leveren dag en nacht zorg, voor kortere of langere periode, zeven dagen per week.

Zorgverlening

Huishoudelijke verzorging

Een belangrijk thema in 2007 is de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, waarbij Humanitas Thuiszorg en Humanitas Zorg ZHE middels het meedingen via openbare aanbestedingen in diverse gebieden huishoudelijke verzorging leveren. Dit heeft binnen de organisatie, na een organisatorische herinrichting, geresulteerd in vele nieuwe en aangepaste werkprocessen, overeenkomstig de wensen van de diverse gemeentelijke financiers. Hierbij is intensief samengewerkt met partners om, waar nodig, dit in combinatieverband uit te voeren.
Hierbij werd de Bemiddelservice het instrument om binnen de gegeven prijs thuiszorg te kunnen blijven leveren. Ook op het gebied van personeel is geïnvesteerd in nieuwe functies: zorgvoorbereiders werden aangetrokken om de werklast voor de in 2006 aangenomen teamcoördinatoren te verminderen. Extra planners werden ingezet om de matches tussen cliënt en helpende te realiseren en de planningen van de reguliere zorg te kunnen uitvoeren. Ondanks alle hectiek is de continuering van het zorgproces altijd gegarandeerd geweest.

HVZ-Plus

Voor dit team, gericht op een doelgroep met een zorgbehoefte die net even anders is dan die van de gemiddelde Rotterdammer, was 2007 een onzeker jaar, waarbij de gedeeltelijke invoering van de Wmo een belangrijke uitdaging was. Hierdoor heeft Humanitas Thuiszorg de cliënten uit Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel moeten overdragen aan Thuiszorg De Zellingen. Door samen te werken met elkaar en met andere zorginstellingen heeft Humanitas Thuiszorg de overige cliënten ook dit jaar van goede zorg kunnen blijven voorzien. De cliënt te allen tijden duidelijkheid blijven bieden is hierbij een terugkomend thema.

De Psychiatrische Thuiszorg

In 2007 heeft het team van de psychiatrische thuiszorg 4487 uur zorg geleverd aan cliënten in Rotterdam en omgeving. Eind 2007 waren 86 cliënten in zorg. Wat opvallend is, is dat veel cliënten langer zorg ontvangen: de groep cliënten met een chronische aandoening stijgt in ons cliëntenbestand.
Er heeft een verschuiving in doelgroep en regelgeving plaatsgevonden, van activerende begeleiding naar ondersteunende begeleiding.

De gespecialiseerde verzorging

Door dit team werd in totaal 12078 uur zorg geleverd aan cliënten. Het jaar is afgesloten met 115 cliënten in zorg. Ook dit jaar waren er weer veel vragen met betrekking tot gezinnen, vooral



Contractondertekening bij SoZaWe door Gijs Kempen (m).

vanuit Jeugdzorg geïndiceerd. De gezinnen worden op vele vlakken ondersteund, zoals bij het aanbrengen van structuur, het geven van pedagogische ondersteuning en ondersteuning op het vlak van financiën.
De verzorgenden zijn vaak erg praktisch en samen met het gezin bezig, hetgeen voor veel gezinnen die zijn vastgelopen positief werkt.
Daar waar de verantwoordelijkheid niet door Humanitas Thuiszorg genomen kon worden, is dit in overleg met Bureau Jeugdzorg anders georganiseerd. Humanitas heeft ook enkele malen contact opgenomen met het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling. In 2007 zijn gesprekken gevoerd met Jeugdplein over nazorgtrajecten door de gespecialiseerde verzorging met als gevolg dat Humanitas Thuiszorg in 2008 participeert in de proeftuin nazorg van de Gemeente Rotterdam (dit heeft geen betrekking op Humanitas Zorg ZHE).
Naast de gezinnen is in 2007 veel ondersteuning geboden aan ouderen met psychiatrische en/ of psychogeriatrische problemen. Ook bij die ouderen bleek het praktische gericht zijn en het kunnen bieden van ondersteuning op meerdere terreinen een van onze belangrijke kwaliteiten.



De teammanagers.

Verzorging & verpleging

De sector V&V heeft met het aanstellen van coördinatoren een belangrijke stap gezet in het verder professionaliseren van de kwaliteit en continuïteit van de zorgverlening. Deze meewerkend coördinatoren vormen de schakel tussen cliënt, zorgverlener en de rest van de organisatie. Hierdoor kunnen de zes zorgteams van Humanitas Thuiszorg hun zorg effectiever, efficiënter en nog meer overeenkomstig de wensen van de cliënt inzetten. De zorg die geleverd wordt vanuit Humanitas Zorg ZHE, geschiedt vanuit de teams in Rotterdam-Zuid.

Dagopvang voor ouderen

Dit jaar viel de dagopvang, met een dagbesteding voor ouderen met lichamelijke problemen, voor het eerst onder de verantwoording van de sector Gespecialiseerde Zorg. Hierbij worden de ouderen thuis opgehaald en liefdevol opgevangen door een vast team van medewerkenden, die een dagprogramma met vele activiteiten verzorgen van spelletjes tot creatieve bezigheden en gesprekken. Desondanks valt een teruggang in het aantal deelnemende ouderen te constateren, hetgeen gevolgen zal hebben voor 2008. Dagopvang van Humanitas vindt alleen plaats in Rotterdam.

Werkgroep transseksualiteit

Hoewel de vraag onverminderd groot bleef, was 2007 voor de werkgroep transseksualiteit een moeilijk jaar. Via een (gewonnen) rechtszaak tegen het CIZ is de toegang tot zorg via een AWBZ-indicatie voor deze groep afgedwongen. Door een combinatie van de behoefte aan anonimiteit van deze doelgroep en de weinig coöperatieve houding van het CIZ hebben administratieve problemen het jaar voor de betrokken medewerkers meer gekleurd, dan de core-business, i.c. het verlenen van adequate zorg. Als gevolg hiervan is het aantal individueel geholpen cliënten lager dan voorgaande jaren. De groepsbijeenkomsten vonden wel doorgang en werden ook iedere maand goed bezocht.

Het team psychiatrische thuiszorg verpleegkundigen.



De toekomst van de werkgroep is voor 2008 onzeker.

Bureau Epilepsia

Bureau Epilepsia is door de verandering van financiering (zorg op AWBZ -indicatie) sinds 2007 een onderdeel van de sector Gespecialiseerde Zorg. Dit betekende een omslag naar anders werken, anders registeren en anders verantwoorden. Het aantal zorgverleningmomenten bleef hierbij gelijk aan dat van de voorgaande jaren. Ook leverde Bureau Epilepsia haar wekelijkse bijdrage op de poli van de Hans Berger Kliniek in het MCRZ. Ook voor dit onderdeel is de toekomst echter onzeker als gevolg van forse bezuinigingen en verschuivingen binnen de AWBZ. Door het niet langer toekennen van Ondersteunende Begeleiding op somatische grondslag zal een deel van de cliënten geen indicatie voor zorg krijgen. De specifieke deskundigheid dreigt verloren te gaan.



Intermediairs tussen opdracht en uitvoering.

Cultuur

In het meerjarenbeleidsplan 2005-2008 van Humanitas Thuiszorg zijn de plannen voor de komende jaren neergelegd. Hierin is de visie op zorg van Humanitas Thuiszorg leidend: Humanitas Thuiszorg is een resultaatgerichte organisatie die vraaggerichte zorg levert, vanuit het besef dat de cliënt als individu het bestaansrecht van de organisatie is. In het zorgaanbod van Humanitas Thuiszorg staat de vraag van de cliënt centraal, gericht op het behoud van zijn zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Ook in 2007 is actief uiting gegeven aan deze visie, onder andere door de introductie van nieuwe werkwijzen en een gedragscode voor medewerkers van Humanitas Thuiszorg. Doel hiervan is de zorg controleerbaar en transparant uit te voeren om continuïteit en rechtmatigheid te garanderen. Daarnaast wordt er continu aandacht besteed aan beroepshouding en werving en selectie, om de visie op zorg in praktijk te kunnen brengen.

Cliëntenparticipatie

In 2007 heeft de cliëntenraad verder vorm en inhoud gekregen en zich actief ingezet bij een groot aantal ontwikkelingen binnen Humanitas Thuiszorg. Ook is in 2007 het aantal leden uitgebreid naar 8. Maandelijks vergaderen de leden onder leiding van de in 2006 in functie getreden voorzitter. Tevens is er deelgenomen aan externe bijeenkomsten en trainingsbijeenkomsten van onder meer het Landelijk Orgaan Cliëntenraden. Elke tweede vergadering werd bijgewoond door de directeur Thuiszorg van Humanitas Thuiszorg, om de ontwikkelingen op de voet te kunnen blijven volgen en bespreken. Een terugkerend onderwerp op alle vergaderingen is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De cliëntenraad heeft verder onder andere advies gegeven over het functioneren van de Centrale Planning en heeft zij op alle fronten meegewerkt aan het tot stand brengen van een cliënttevredenheidsonderzoek van de Stichting Cliënt & Kwaliteit. Deze is in december 2007 afgesloten met een acht (afgerond) als resultaat. Op advies van de cliëntenraad is de lay-out van de cliëntenkrant aangepast. Voor 2008 wil de cliëntenraad graag verder op de ingeslagen weg en hierbij nog meer zichtbaar worden voor de cliënten van Humanitas Thuiszorg.

Structuur

De in 2006 ingezette verandering in de organisatiestructuur is in 2007 verder doorgezet. Hierdoor kent Humanitas Thuiszorg vier sectoren, met elk een eigen profiel. Doel hiervan is het

De cliëntenraad thuiszorg.



creëren van een heldere communicatie- en verantwoordelijkheidsstructuur waardoor de zorgverlening meer cliënt- en resultaatgericht verleend kan worden. Dit heeft geresulteerd in de sectoren Verzorging & Verpleging, Huishoudelijke Verzorging, Gespecialiseerde Verzorging en Ondersteunende Diensten.
Inmiddels zijn deze sectoren bijna volledig op dezelfde wijze gereorganiseerd waardoor de dwarsverbanden tussen deze sectoren kunnen zorgen voor een integrale werkwijze doorheen de organisatie. In 2008 zullen binnen de sector V&V de laatste aanpassingen plaatsvinden.
De resultaten van de zorginhoudelijke sectoren en teams zijn onder het kopje 'zorgverlening' reeds aan bod gekomen. De sector Ondersteunende Diensten bestond in 2007 uit de centrale planning, de zorgadministratie, Bureau Flexzorg en vanaf 1 oktober ook het applicatiebeheer: servicegerichte teams met als taak het optimaal ondersteunen van het primaire proces door het realiseren van continuïteit en kwaliteit.
2007 is voor de sector Ondersteunende Diensten in meerdere opzichten een enerverend jaar geweest. Ten eerste door een wisseling van de sectormanager: op 1 oktober gaf Ilona van Meegen het stokje over aan Marije Klein. Daarnaast zorgde de invoering van de Wmo voor veel veranderingen. De zorgadministratie kreeg te maken met veranderingen in de verantwoording en facturering van de zorg en de centrale planning moest alle zeilen bijzetten om ervoor te zorgen dat alle cliënten op de gewenste tijden zorg bleven ontvangen.
Bureau Flexzorg heeft in 2007, gezien de toenemende zorgvraag, de pool met flexibele werkkrachten voor de huishoudelijke zorg moeten uitbreiden. Daarnaast is in oktober de studentenflexpool van start gegaan waarmee uitval van helpenden vanuit de bemiddelservice wordt ondervangen. Humanitas biedt studenten uit Rotterdam en omgeving een interessante en flexibele bijbaan in de zorgsector. Humanitas is hiermee landelijk de eerste thuiszorginstelling die op deze manier helpenden werft. Eind 2007 waren er meer dan 50 studenten werkzaam bij cliënten van Humanitas.


Secretariaat Thuiszorg.

De verdere uitbouw van de jaarplansystematiek geeft deze ingezette verandering de mogelijkheid zichtbaar te worden in resultaten.

Kwaliteit

Op basis van de ingezette verbetering van de kwaliteit in het primaire proces en de resultaten hiervan, is er in 2007 door Humanitas Thuiszorg ingezet op het verder verbeteren van de integrale kwaliteit van zorg.
Pijlers blijven de instrumenten in het primaire proces, zoals het methodisch werken en stelselmatig evalueren, aangevuld met een duidelijke beschrijving van werkprocessen en verantwoordelijkheden. Hierdoor is het mogelijk dat beheersing en continue verbetering van de kwaliteit organisatiebreed opgepakt wordt. Dit doet Humanitas Thuiszorg in de eerste plaats voor de cliënt, waarbij het praktisch nut ook voelbaar dient te zijn in de praktijk voor de zorgverleners. Deze kwaliteit mag echter ook zichtbaar zijn voor financiers, potentiële klanten en andere belanghebbenden. Daarom heeft Humanitas Thuiszorg de eerste stap gezet naar volledige HKZ-certifcering door in 2007 het opstartcertificaat HKZ te behalen. Hiermee kan de kwaliteit binnen het primaire proces en een aantal ondersteunende processen gegarandeerd worden.
Het betekent echter niet, dat het onderwerp kwaliteit nu losgelaten kan worden. Kwaliteit is van elke dag en verdient een continue inspanning. In 2008 wordt hier verder aan gewerkt met als doel om kwaliteit van zorg op elk moment in elke handeling van elke medewerker te waarborgen.

Het aantal Meldingen Incidenten Zorg betreft: 82.
Het aantal meldingen inzake situaties waarbij sprake is van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en/of geweld is 26.
Het aantal klachten van clienten betreft 31. Allen zijn door de directie naar tevredenheid afgehandeld.

Professionaliteit

Humanitas Thuiszorg beschikt over een erkenning van het Landelijk Orgaan Beroepsonderwijs (OVDB) als zijnde leerbedrijf voor de opleidingen Praktijkopleider, Zorghulp, Helpende, Verzorgende en Verpleegkundige. Deze en andere taken zijn ondergebracht bij het team scholing. In 2007 is hier veel werk verzet en is onder meer de omslag gemaakt naar het competentiegericht opleiden en begeleiden. Hiervoor werden nieuwe richtlijnen en dossiers ontworpen en de cursussen werden hierop aangepast. Naast de incidentele workshops, klinische lessen en casuïstiekbesprekingen zijn er de volgende cursussen/workshop georganiseerd:

Leiderschap

Humanitas Thuiszorg heeft in 2006 met het in gebruik nemen van de nieuwe organisatiestructuur, meer variatie aangebracht in de functieniveaus en meer duidelijkheid in de verantwoordelijkheidsverdeling. In 2007 heeft dit een vervolg gekregen door verdere aansluiting van de organisatiestructuur bij de diverse sectoren en de werving van sectormanagers.


Zorgadministratie en Planning.

Cursussen en workshop

Cursus	Deelnemers
Zorgplannen	83
Medicijnen	63
Competentiegericht werkbegeleiden	51
Diabetes	53
Dementie	142
Workshop	
manipulatief gedrag voor het gehele GV en PT team.	22

Voor de Beroepspraktijkvorming volgden 17 medewerkers van de sector V&V en de ondersteunende diensten een beroepsopleiding. Drie collega's behaalden een diploma verpleegkundige of verzorgende; een collega studeerde af als oncologieverpleegkundige. Daarnaast hebben we stagiaires met diverse studierichtingen van de ROC's, de Rotterdamse Hogeschool en een VMBO-school een stageplek aangeboden.

In maart werd in de Ahoy de Skillsmaster 2007 georganiseerd. Een beurs waar 23.000 jongeren en volwassenen als VMBO-leerling of MBO-student konden kennismaken met –natuurlijk– Humanitas thuiszorg en andere werkgevers in de regio Rotterdam.

Personeel

Een belangrijke doelstelling voor 2007 was het behouden van het huishoudelijk personeel na het gegund krijgen van de Wmo-aanbestedingen. Met vereende krachten is dit in samenwerking met Gemeente Rotterdam en andere zorginstellingen gelukt, met als resultaat een convenant, waardoor voor deze belangrijke groep medewerkers zekerheid over de nabije toekomst bewaard is gebleven. Voor verdere ontwikkelingen wordt verwezen naar het sociaal jaarverslag.

Communicatie

In 2007 is de communicatie met de cliënt en medewerker bestendigd via de meerdere periodieke uitingen. De cliëntenkrant is hierbij omgevormd tot een eigentijds cliëntenmagazine, waar naast Humanitas Thuiszorg ook de Cliëntenraad een vaste plek heeft. Ook zijn er dit jaar diverse nieuwe folders uitgebracht. Humanitas Thuiszorg is daarnaast op diverse beurzen, informatiemarkten en andere evenementen aanwezig geweest.
De interne communicatie is verbeterd als gevolg van een nieuwe eenduidige overlegstructuur, die in 2007 van start is gegaan en in 2008 nog verder aangescherpt zal worden. De nieuwsbrieven voor de medewerkers zijn verspreid en besproken in teamoverleggen, waardoor iedereen op de hoogte kan zijn van de ontwikkelingen in en om de organisatie. In 2008 zal een centraal te formuleren beleidsplan de communicatie nog gerichter en eenduidiger gaan maken.

Cliëntenaantallen

Peildatum: 31-12-2007

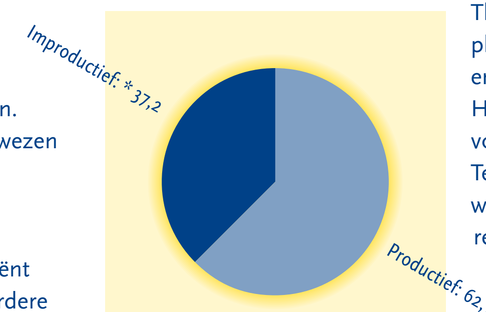
leeftijd	aantal	percentage
55 jaar en jonger	628	22%
56 - 70 jaar	514	18%
71 - 85 jaar	1263	44%
ouder dan 85 jaar	465	16%
totaal	**2870**	

Uitvoerend medewerkers

Alphahulpen/via bemiddelservice	208
Thuishulp A	180
Verzorgingshulpen B, C en D	153
Wijkverpleegkundigen	17
Ziekenverzorgenden	36
Assistent verzorgende E	2
Gespecialiseerd verzorgende E	13
Pt-verpleegkundigen	7
Activiteitenbegeleider	1
Totaal	**409**

Overzicht totaal geleverde uren

Product	2007
Alphahulp	33.516
Huishoudelijke Verzorging	147.839
Overnemen	19.010
Ondersteunen	1522
Zorgvoorbereiding	1113
Persoonlijke verzorging	60.616
Persoonlijke verzorging extra	1965
Verpleging	23.823
Verpleging extra	496
Gespecialiseerde verpleging	2021
Ondersteunende begeleiding	15.080
Ondersteunende begeleiding extra	1651
Gespecialiseerde begeleiding	16.381
Activerende thuiszorg	2789
Activerende psychiatrische thuiszorg	2130
Dagverzorging	3146
Advies, instructie en voorlichting	289
Vervoer	722



Productiviteitsgegevens (in %)

*) hieronder vallen: vakantie, ziekte, geen/ander werk, zorgcoördinatie, bijzonder verlof, reistijd, cursussen.

Samenwerken

Samenwerken met externe partners is voor Humanitas Thuiszorg vanzelfsprekend, zowel projectmatig als op structurele wijze. Doel hiervan is de mogelijkheid tot het organiseren van diensten rondom de cliënten van Humanitas Thuiszorg. Om kwalitatief goede zorg te bieden is een goede afstemming van de zorgverlening noodzakelijk. Voorbeelden van samenwerking zijn de deelname aan de Keten Palliatieve Zorg binnen de regio Rotterdam, Vraagwijzer in de deelgemeente IJsselmonde, participatie in Conforte (de brancheorganisatie van zorginstellingen in Rotterdam), samenwerking met diverse organisaties ten behoeve van een Gezondheidscentrum in het Oude Noorden, samenwerking op divers vlak met Humanitas Dak Boven je Hoofd te Spijkenisse, samenwerking met de BAVO RNO Groep voor diverse 'bijzondere' doelgroepen, samenwerking met Jeugdzorg inzake Gespecialiseerde Gezinsverzorging. Daarnaast is in 2007 de samenwerking met Stichting Humanitas Rotterdam gecontinueerd en uitgebreid. Continuïteit was er in de wijkkantoren van Humanitas Thuiszorg, gevestigd in of bij de wooncomplexen van de Stichting Humanitas Rotterdam en de Servicecentrale van de Stichting Humanitas Rotterdam. Samenwerking vond voorts plaats in het Mobiel Verpleegkundig Team (vanaf september 2005) en de samenwerking in combinatie met Humanitas ouderenzorg en Stichting De Stromen/Opmaat groep inzake de aanbesteding van de Wmo in Rotterdam.

ICT

Goede ICT kan bijdragen aan een hogere efficiëntie en kwaliteitsverbetering en aan een betere concurrentiepositie. De doelen bij het inzetten van ICT zijn duidelijk; kostenbespa-

ring, kwaliteitsverbetering en een hogere klanttevredenheid. Sinds 2005 werkt Humanitas Thuiszorg gestaag mee aan de ontwikkeling van de AWBZ brede zorgregistratie (AZR), waarmee zorgaanbieders en zorgkantoor geprotocolleerd berichten kunnen verzenden inzake indicaties. De indicaties worden op deze wijze automatisch ingelezen in het systeem van Humanitas Thuiszorg. Hierdoor is er minder kans op fouten en wordt er efficiënter gewerkt. Fundament onder een goede gegevensuitwisseling is het kunnen koppelen van de systemen, de juistheid van brongegevens en de correctheid van werkprocessen. Deze technieken blijven zich ontwikkelen en Humanitas Thuiszorg investeert hierbij de nodige tijd en middelen om te voldoen aan de hiervoor opgestelde standaarden.

Vooruitblik 2008

Veel van de plannen die voortkomen uit het meerjarenbeleidsplan 2005-2008 worden in 2008 opgesteld, geïmplementeerd of geëvalueerd. In roerige tijden waarbij overheidsbeleid jaarlijks een verrassing is, blijkt drie jaar vooruitkijken geen eenvoudige opgave. Humanitas Thuiszorg kijkt daarom kritisch naar de eigen doelen en resultaten en past deze aan waar nodig om continuïteit en kwaliteit van zorg op verantwoorde wijze te kunnen blijven bieden. Onderwerpen die voor 2007 op de agenda stonden waren:

- Voorbereiding aanbesteding Wmo en AWBZ t.b.v. 2009;
- Het behouden en behalen van HKZ-certificering;
- Communicatiebeleid intern en extern verder uitbalanceren;
- Het strategische en tactische meerjarenbeleid herformuleren;
- Actief stimuleren cliëntgerichte & resultaatgerichte cultuur;
- Aanscherpen efficiënte en effectieve organisatiestructuur en bedrijfsvoering;
- Onderzoek naar ondersteuning door gebruiksvriendelijke automatisering van de organisatorische en administratieve processen.

Sectormanager Huishoudelijke Verzorging Ton Brouwer (l) en teamcoördinatoren.



Medewerkers

Directeur Thuiszorg
Annemarie Bothof-Donker

Stafmedewerkers
Drs. Daniëlle Bresser (uit dienst 2007)
Drs. Charlotte van Bodegom (in dienst 2007)
Drs. Joost Kaper
Karianne Zeeman
Drs. Tessa Vreeken (in dienst 2007)

Medewerkers Scholing
Anita van veen, scholingscoördinator
Frederika Schouten, praktijkbegeleider
Sonja Debipersad, werkbegeleider
Gerda Smaling, werkbegeleider
Heidi Verwaal, praktijkopleider

Secretariaat/administratie
Ria Bakker
Barbera Dijkgraaf
Margriet van Middelkoop
Sue Rawidjan
Sonja Zell
Heidi Otterspeer

Sectormanagers
Jorina Gelderblom
Ilona van Meegen (uit dienst 2007)
Jeannette Bosma (uit dienst 2007)
Drs.Marije Klein (in dienst 2007)
Ton Brouwer (in dienst 2007)
Marijan van Rooijen (uit dienst 2007)

Teammanagers
Joke Besemer
Karin Smits
Natasja Heij
Netty van Zilt (a.i.)

Teamcoördinatoren
Ria Aveling
Elly Bekker
Geke de Wit
Herman Morren
Rosemarie de Groot

Intermediairs
Roos Jansen (uit dienst 2007)
Ellen van Wietingen
Marian vd Kamp (in dienst 2007)
Ankie Tromp (in dienst 2007)

Zorgconsulent
Anja de Bruin

Centrale planners
Janice Aron (uit dienst 2007)
José Bakker
Maartje Benjamin (uit dienst 2007)
Anja Deckers
Sonja Kranendonk
Rolinka van Linden (uit dienst 2007)
Elaithia Maduro (in dienst 2007)
Brenda Pengel (in dienst 2007)
Christi Schmidt (in dienst 2007)
Claartje Schouten
Naomi vd Starre
Grace Tol (uit dienst 2007)
Natasja Vlerken (uit dienst 2007)
Tessa Vreeken (uit dienst 2007)
Saskia vd Werf
Yvonne van Zanten



Bureau Particuliere Thuiszorg

Het Bureau Particuliere Thuiszorg (BPT) biedt hulp aan mensen in Rotterdam, Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel die geen beroep kunnen of willen doen op de zorg die vanuit de AWBZ-of Wmo-financiering door de reguliere thuiszorgorganisaties wordt geboden. De dienstverlening van BPT, sinds 1988 een onderdeel van Humanitas, bestaat uit huishoudelijke hulp, verzorging, begeleiding, waak- en/of oppasdiensten en verpleegkundige zorg. De hulp is snel inzetbaar en wordt afgestemd op de wensen van de cliënt. De hulp kan voor een korte of lange periode worden ingezet, indien gewenst 24 uur per dag. Het BPT voorziet in de behoefte van mensen om zelf te bepalen wanneer en welke hulp zij willen.
Het BPT heeft een vaste groep van deskundige medewerkers. Een deel van de medewerkers is al geruime tijd in dienst van het BPT en beschikt dan ook over veel ervaring. Het zijn medewerkers die de wijze van werken bij het BPT aanspreekt; zij werken zeer zelfstandig en ervaren het werk als zeer afwisselend.
Het BPT levert behalve aan particulieren ook zorg aan mensen met een persoonsgebonden budget (PGB). Daarnaast kunnen werkgevers, instellingen, zorgverzekeraars en/of zorgbemiddelaars een beroep doen op zorgverlening door het BPT.
Cliënten van BPT hebben in 2007 geen gebruik gemaakt van de formele klachtenprocedure van Humanitas. Signalen die betrekking hadden op het nakomen van zorgafspraken zijn door tijdige afhandeling door de teamcoördinator tot een bevredigende oplossing gekomen.



Geke de Wit (l) en Hanny Wijnbelt.

Zorgverlening	
HVZ	3432
Verzorging en Verpleging	3406
Verzorging geleverd door ander team	189

Medewerkers

Drs. Ilona van Meegen, sectormanager Ondersteunende Diensten (uit dienst 2007)
Ton Brouwer, sectormanager HV (in dienst 2007)
Geke de Wit, teamcoördinator BPT
Joan Touw-Ngie-Tjouw
Hanny Wijnbelt (uit dienst 2007)
Ellen Janssens (uit dienst 2007)
Fatma Celik (uit dienst 2007)



Bureau Flexzorg

Bureau Flexzorg heeft, als dienstverlenende organisatie voor Humanitas in Rotterdam, de doelstelling om de kwaliteit van flexibel personeel te maximaliseren (d.w.z. cliëntgericht overeenkomstig de visie van Humanitas Thuiszorg) tegen zo laag mogelijke kosten (d.w.z. resultaatgericht). Het middel om deze doelstelling te bereiken is gevonden in het realiseren en onderhouden van een pool bestaande uit flexibele medewerkers, die op basis van min-max-contracten ingezet kunnen worden, daar waar door ziekte, vakantie en pieken in de werkzaamheden personeelsbehoefte ontstaat. Zowel Humanitas Thuiszorg als de Stichting Humanitas (ouderenzorg) kunnen vervolgens een beroep doen op deze flexpool.

Resultaten

Afgelopen jaar is er als volgt gebruik gemaakt van Bureau Flexzorg:

Flexzorg	
Humanitas Thuiszorg	41.394
Humanitas Ouderenzorg	28.433
Totaal	**69.827**

Een nieuwe ontwikkeling binnen Bureau Flexzorg was de opzet van de Studentenflexpool. Als gevolg van (een deel van) de gunning van de aanbesteding van de Wmo in Rotterdam zal het aantal te leveren uren huishoudelijke verzorging per 1 januari 2008 aanzienlijk stijgen.Het hoofddoel van de flexpool is om flexibel studenten in te kunnen zetten om uitgevallen uren in de levering van huishoudelijke verzorging op te vangen. Kenmerk van deze pool is dat studenten snel en eenvoudig via een website geworven kunnen worden. In 2007 is in totaal door de studentenflexpool 1252 uur zorg geleverd.



De medewerkers van Bureau Flexzorg.

Medewerkers

Drs. Ilona van Meegen, sectormanager Ondersteunende Diensten (uit dienst 2007)
Joan Touw-Ngie-Tjouw
Drs. Marije Klein (in dienst 2007)
Hanny Wijnbelt (uit dienst 2007)
Ellen Janssens (uit dienst 2007)
Fatma Celik (uit dienst 2007)
Nuriye Duran (in dienst 2007)
Wilma Pasmooij (in dienst 2007)
Leontien Moos (in dienst 2007)
Priscilla Wessel (in dienst 2007)



Mathenesserlaan 312

Het project 'Mathenesserlaan 312' is een woonvoorziening voor oudere dak- en thuislozen van 45 jaar en ouder, met een capaciteit van dertien personen. Het project wordt gerealiseerd door de Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening en de Parnassia Bavo groep, onderdeel Bavo Europoort. De doelstelling is "Het huisvesten van oudere dak- en thuislozen, met psychisch, somatisch, en sociaal maatschappelijke problematiek in een passende (tijdelijke) omgeving, met deskundige hulp en toezicht, georiënteerd op groei."
De meervoudige problematiek is een belangrijk gegeven. Het leidt tot contra-indicaties en in de huidige opzet van de verzorgingsstaat betekent het voor de doelgroep dat zij een gefragmenteerd hulpaanbod krijgen (behandeling, zorg, huisvesting, inkomensondersteuning, enzovoort). Juist in deze meervoudige problematiek moet ondersteuning worden geboden.


Marja Berends (m) met begeleidingsteam en één bewoner.

Zorgverlening

De zorg die het project biedt bevindt zich op het snijvlak van enerzijds medisch-psychiatrische en somatische behandeling en anderzijds de sociaal-maatschappelijke dienstverlening.

Kwaliteit

Beide organisaties geven aan dat het project vorm aan de continuïteit van zorg moet geven en uitgegaan moet worden van de behoeften en wensen van de individuele cliënt. Dat betekent dat de zorg zich over langere tijd uitstrekt, met en voor de bewoner gepland wordt, veelomvattend, flexibel en toegankelijk is. De meervoudige problematiek is een belangrijk gegeven. Het leidt tot contra-indicaties en in de huidige opzet van de verzorgingsstaat betekent het voor de doelgroep dat zij een fragmenterend hulpaanbod krijgt Juist deze meervoudige problematiek behoeft ondersteuning. Het stimuleren van samenwerkingsverbanden tussen bewoners en verschillende sectoren van hulpverlening en huisvesting is van groot belang. Zowel in het traject vóór de woonvoorziening als in het traject erná. Tevens wordt ook nauw samengewerkt met politie, Officier van justitie, wijkagent, huisartsenpraktijk, GGD Vangnet en Advies, Bouman (GGZ en verslavingsproblematiek), Veldwerkers, CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg), Vrijwilligersbank, Humanitas, SoZaWe en verschillende diensten van Bavo-Europoort.

In- en uitstroom

Instroom		Uitstroom	
2004	6 bewoners		
2005	10 bewoners	2005	3 bewoners
2006	3 bewoners	2006	2 bewoners
2007	3 bewoners	2007	2 bewoners

Werkwijze

- De bewoner staat centraal bij de inhoud en de vormgeving van de zorg.
- De bewoner wordt gezien en bejegend als een gelijkwaardige onderhandelingspartner, aan wie keuzen worden geboden. Hij/zij wordt actief betrokken bij het opstellen en aanpassen van het begeleidingsplan. Het plan komt tot stand vanuit twee soorten deskundigheid; de professionele deskundigheid van de hulpverlener en de ervaringsdeskundigheid van de hulpvrager.
- De bewoners worden in staat gesteld om, gegeven hun ambities, mogelijkheden en beperkingen op zinvolle wijze deel te nemen aan de samenleving.

Aanmeldingen

Personen die gebruik gaan maken van de woonvoorziening moeten een gebruikersovereenkomst tekenen. In deze overeenkomst staan onder andere de huisregels vermeld waaraan de bewoner zich dient te houden. Ook zijn er maatregelen in opgenomen die moeten worden getroffen wanneer de bewoner zich niet houdt aan deze regels. Vervolgens zal iemand van de begeleiding contact zoeken met de bewoner, de systeemleden en de relevante hulpverleners. Samen inventariseren zij tijdens de eerste drie maanden de probleemgebieden. Na deze inventarisatieperiode wordt overlegd over de aard van de voortgang van de begeleiding

Personeel

Het team bestaat uit een vaste groep van enthousiaste medewerkers. De medewerkers worden onderverdeeld in begeleiders, beheerders en nachtwachten. Het team wordt aangestuurd door de projectmanager. De medewerkers zijn in dienst van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening en Bavo Europoort. Gedurende de dag en avond is een beheerder en een begeleider aanwezig. Gedurende de nacht is een nachtwacht in de woonvoorziening aanwezig.

Conclusie

De kracht van het project ligt in het bijzonder in het enthousiasme en de steun van velen buiten de organisatie. De contacten met de buurt zijn goed en het pand staat in een keurige omgeving. Deelname aan het project houdt in mensen met psychiatrische beperkingen helpen beter te functioneren, zodat zij met succes en tevredenheid kunnen, wonen, werken, leren en sociale contacten hebben in de omgeving van hun keuze, met respect van hun levensstijl. Om bewoners hierin te doen slagen hebben zij ondersteuning nodig. Het zal vooral gericht zijn op het aanleren van vaardigheden die benodigd zijn teneinde een van vorenstaande gebieden met succes en tevredenheid te kunnen volbrengen.

Medewerkers

Marja Berends, projectleider

Medewerkers in dienst van Humanitas
Nicolette Overgaauw-Blijlevens, beheerder
Ron van Dijk, beheerder
Patrick Goudmijn, nachtwacht
Mildred Goudmijn-Reemnet, nachtwacht
Arthur Grootfaam, nachtwacht
Jan Kok, nachtwacht
Valerie de Nijs, beheerder
Margriet Tessers, beheerder
Helmer Zandbergen, beheerder
Medewerkers in dienst van Bavo - Europoort
Chris de Visser, begeleider
Emmy Linger, begeleider
Esther de Lange, begeleider
Tanja Rupsam, begeleider
Bas Brienisse, begeleider



Bedrijfsmaatschappelijk Werk

De afdeling Bedrijfsmaatschappelijk Werk is in 1970 voortgekomen uit het Algemeen Maatschappelijk Werk. De afdeling stelt zich ten doel, op professionele wijze, maatschappelijke dienstverlening aan bedrijven te leveren. De op deze wijze gegenereerde gelden komen ten goede aan de algehele organisatie: nieuwe en bestaande afdelingen worden financieel ondersteund. Opdrachtgevers die van Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werk betrekken geven hierdoor mede blijk van hun maatschappelijke betrokkenheid.

Het werkterrein van de bedrijfsmaatschappelijk werker is het – brede – gebied van alle psychosociale problemen in privé- en/of werksfeer die een negatieve invloed kunnen hebben op het functioneren van een werknemer. Cruciaal is het vermogen van bedrijfsmaatschappelijk werkers om zijn kennis en capaciteiten in te zetten op zowel het belang van de medewerkers alsmede de organisatie waarin hij/zij werkzaam is.
In nauwe samenwerking met bedrijfsartsen en management levert het bedrijfsmaatschappelijk werk een bijdrage aan het voorkomen van (ziekte)verzuim of – indien reeds sprake is van verzuim – een zo spoedig mogelijke reïntegratie. De visie en doelstelling van Humanitas en de beroepscode van de NVMW (Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werk) vormen de basis van deze dienstverlening.

Algemeen manager Ria Roolaart (r) en stafmedewerkers Dorinde Gudde (m) en Karen Spaans.

De werkwijze van Humanitas BMW kenmerkt zich door:
- Efficiënte en resultaatgerichte dienstverlening door '5 op 5' formule; d.w.z. vijf gesprekken op een dag en vijf gesprekken met een cliënt.
- Maandelijkse transparante verantwoording
- Signalering van top-drie problematiek binnen het bedrijf
- Goede prijs-kwaliteit verhouding


Administratie BMW: ondersteunend aan alle bedrijfsmaatschappelijk werkers.

Een bedrijfsmaatschappelijk werker is geen belangenbehartiger. Dit kenmerkt het beroep en vormt het onderscheid met andere vormen van maatschappelijke dienstverlening. Uitgangspunten als kortdurende begeleiding, het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid en stimuleren van zelfredzaamheid karakteriseren de werkwijze van de Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werker. De mogelijkheid om naar andere gespecialiseerde vormen van hulpverlening binnen Humanitas te verwijzen, onderscheidt Humanitas BMW in positieve zin.

Kwaliteit én maatwerk

Humanitas is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten, afgestemd op de behoeften van de opdrachtgevers. Humanitas biedt flexibele mogelijkheden waar het benodigde specifieke deskundigheden en inzet van uren betreft.
In de dienstverlening wordt een aantal fasen doorlopen om de kwaliteit te waarborgen:
1. Het, samen met de opdrachtgever, formuleren van een profielschets , het vaststellen van de inzet aan uren bedrijfsmaatschappelijk werk en de te behalen doelen. De afspraken worden contractueel vastgelegd;
2. Tussentijdse evaluaties met opdrachtgever, accountmanager van Humanitas en bedrijfsmaatschappelijk werker(s). In deze gesprekken staat de kwaliteit van dienstverlening centraal; werkwijze en doelen worden eventueel bij- of opnieuw vastgesteld. Humanitas draagt zorg voor verslaglegging van de evaluatiegesprekken;
3. Maandelijkse verantwoording door (tijds)registratie met aantal cliënten en contacten, gedifferentieerd naar sekse, leeftijd, hulpvragen en benodigde in- en externe contacten. Ook de probleemgebieden worden in kaart gebracht.
4. Uitgebreid aanbod beroepsontwikkeling ten behoeve van bedrijfsmaatschappelijk werkers. Voor deze deskundigheidsbevordering kent de NVMW registerpunten toe.

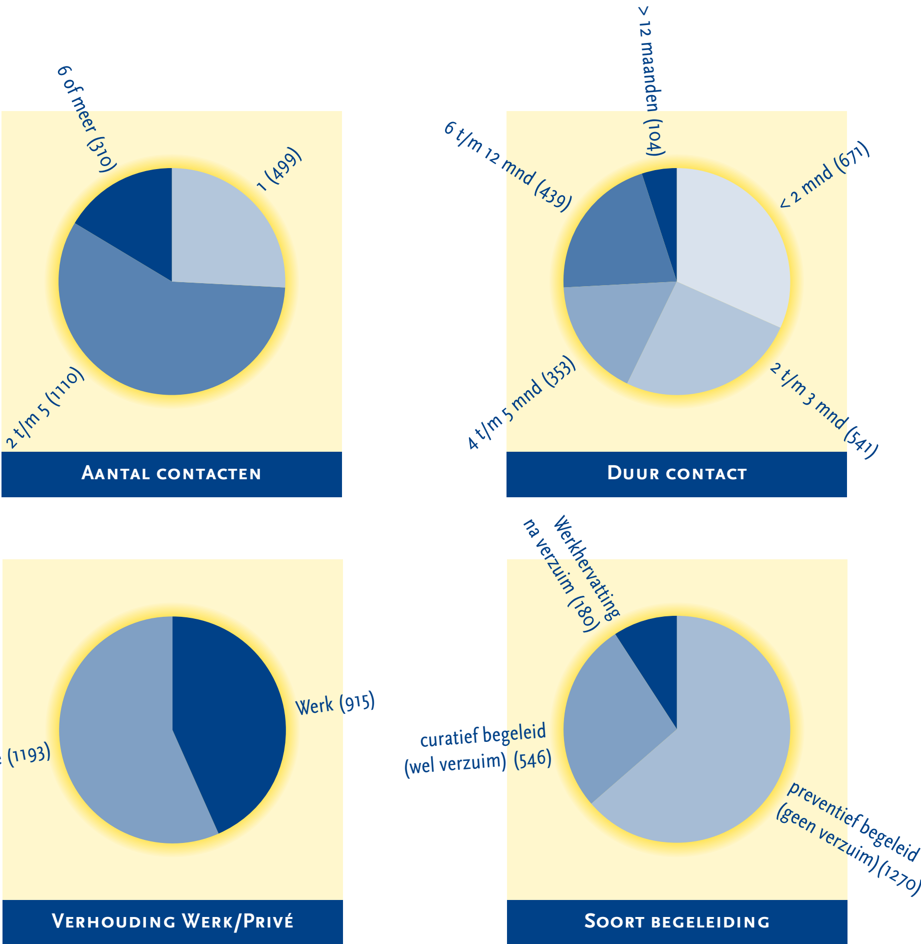
Resultaten Bedrijfsmaatschappelijk Werk in cijfers

De cijfers (zie bijlagen) geven een totaaloverzicht van de werkzaamheden van de bedrijfsmaatschappelijk werkers.
Ruim de helft van alle cliënten komt uit met de '5 op 5' formule. Voor de cliënten die niet met vijf gesprekken toekomen (26%) en meerdere gesprekken nodig hebben, wordt altijd toestemming verkregen door de direct leidinggevende. Daarnaast heeft 16% van de cliënten voldoende aan een gesprek.

De belangrijke preventieve taak van het bedrijfsmaatschappelijk werk om verzuim te voorkomen zien we ook terug in de cijfers. 64% wordt begeleid vóórdat verzuim plaatsvindt. In 46% van de gevallen vervolgens is ook daadwerkelijk het verzuim voorkomen.

De werksituatie is altijd de invalshoek van het bedrijfsmaatschappelijk werk: bij 57% van de cliënten betreft het zuiver de werksituatie. Bij 43% is het de privé-situatie die van invloed is op het functioneren op het werk.

Als we kijken naar de uitsplitsing van de werkgerelateerde problemen springen de arbeidsverhoudingen het meest in het oog, gevolgd door arbeidsinhoud en reorganisaties of veranderingen binnen de organisatie.
In 82% van alle begeleiding is de cliënt van mening dat het doel van de begeleiding is bereikt.



Beroepsmatige ondersteuning

Voor Humanitas bmw'ers staat een uitgebreid pakket aan beroepsmatige ondersteuning ter beschikking: startende bmw'ers krijgen altijd werkbegeleiding om zich de werkwijze van Humanitas BMW eigen te maken. Verspreid over het land functioneren er vijf intervisiegroepen; een goede methode om van elkaar te leren en in het werk scherp te blijven. Bovendien worden er op landelijk niveau themabijeenkomsten georganiseerd. Jaarlijks vindt een werkconferentie plaats waar de bmw'ers worden betrokken bij het beleid en de werkplannen van de afdeling BMW.

Programma Beroepsontwikkeling

In 2007 zag het programma er als volgt uit:

29 maart	Conflicthantering dhr. B. Delleman MA LLM Trainer Pro-Education, trainer/adviseur Bascule, NMI geregistreerd mediator
15 mei	Wet- en regelgeving arbeidsconflicten mevr. K. Wakker, manager beroepsontwikkeling
20 september	Presenteren op persoonlijk niveau mevr. S. Valkenburg, presentatie- en communicatietrainer Nobbe trainingen
22 november	Werkconferentie

Overige ontwikkelingen

In 2007 is de tweede fase van de automatisering uitgevoerd. In januari van dat jaar zijn wij overgestapt op een webbased registratiesysteem. Inmiddels zijn niet alleen wij tevreden met dit nieuwe registratiesysteem maar blijken ook onze opdrachtgevers zeer geïnteresseerd.

ISO-gecertificeerd.

In mei 2007 zijn wij wederom voor een periode van vijf jaar gecertificeerd volgens norm NEN-EN-ISO 9001-2000.

Management

Personele wisselingen bleven gelukkig beperkt; dit jaar namen wij afscheid van mevrouw Mieke Kars, accountmanager. Zij werd vervangen door Thomas Bakker.

Bedrijfsmaatschappelijk werkers

Ook dit jaar is de focus natuurlijk gericht geweest op de Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werkers. Zij zijn het die in 'hun' bedrijven worden geconfronteerd met medewerkers die 'vastlopen' door reorganisaties, conflicten op het werk en de flexibiliteit niet meer hebben om zich aan de nieuwe omstandigheden aan te passen. Het bedrijfsmaatschappelijk werk ontwikkelt zich daarnaast in toenemende mate in de richting van signalering naar en advisering van het management. Een bmw'er in de 21ste eeuw dient zich te richten op het organisatiebelang, samenwerking en een zorgvuldige, transparante communicatie met de andere disciplines. Reden waarom Humanitas BMW in de komende jaren de ontwikkeling van kennis met betrekking tot deze organisatie-aspecten centraal stelt in de beroepsontwikkeling van onze bedrijfsmaatschappelijk werkenden.

Opdrachtgevers

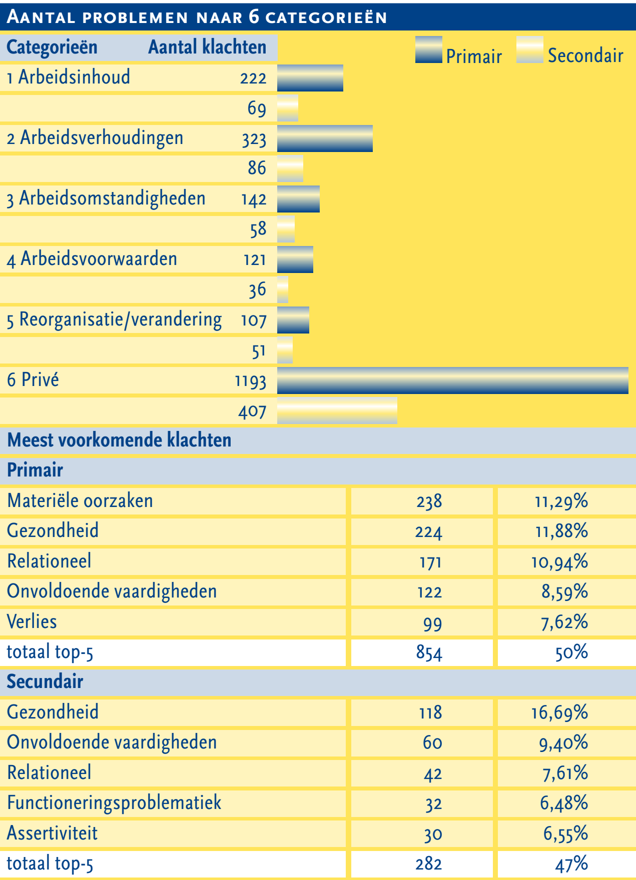
In 2007 viel wederom een toename te zien in het aantal nieuwe opdrachten. Ook in dit jaar een groei in vooral oproepcontracten BMW en vertrouwenspersonen. Opvallend is ook het toenemende vertrouwen van onze opdrachtgevers in de coachingstrajecten die wij, aanvullend aan het BMW, inzetten.

Huisvesting

Ten behoeve van een van onze grotere opdrachtgevers heeft Humanitas BMW in april 2007 een kantoor geopend in Amsterdam.

Wij kijken terug op een goed en succesvol 2007.


BMW-ers van de locatie in Amsterdam.



Aantal problemen naar 6 categorieën (Primair / Secondair)

Categorieën	Aantal klachten
1 Arbeidsinhoud	222
	69
2 Arbeidsverhoudingen	323
	86
3 Arbeidsomstandigheden	142
	58
4 Arbeidsvoorwaarden	121
	36
5 Reorganisatie/verandering	107
	51
6 Privé	1193
	407

Meest voorkomende klachten		
Primair		
Materiële oorzaken	238	11,29%
Gezondheid	224	11,88%
Relationeel	171	10,94%
Onvoldoende vaardigheden	122	8,59%
Verlies	99	7,62%
totaal top-5	854	50%
Secundair		
Gezondheid	118	16,69%
Onvoldoende vaardigheden	60	9,40%
Relationeel	42	7,61%
Functioneringsproblematiek	32	6,48%
Assertiviteit	30	6,55%
totaal top-5	282	47%

N.B. Het bovenstaande klachtenoverzicht betreft alleen de afgesloten contacten (zie algemene gegevens).

Medewerkers

Medewerkers BMW
Ria Roolaart, algemeen manager
Klaartje Wakker, manager beroepsontwikkeling
Minka Burg, adm. medewerker
Henny Malefijt, adm. medewerker

Bedrijfsmaatschappelijk werkers

B.M.	Anoep
C.S.	Bhikhoe
M.	Boer - Maas
L.J.J.	Breedvelt
M.I.	Debipersad
L.	Douma
F.F.J.	Groot
D.	Gudde
H.	Heijerman
E.M.	Helbing
W.D.	Hoekzema
K.I.	Horman
R.A.	Jongsma
J.A.	Kiesenberg
E.	Kole
G.B.	Kreulen
W.	van Laar
P.P.J.	Leers
M.A.B.	Meertens
C.E.J.	Oosterbroek
M.N.	Oosterhof
I.W.	Poort
A.D.	Putten
J.	Ree
D.L.C.	Rusland
H.J.	Sanders
M.K.	Schwarz
H.F.	Sins
K.M.	Sjoorda
G.H.J.	Steen
J.A.	Straatman
M.A.H.	Stratum - Daniels
F.A.	Tesink
E.M.	Visser
E.	Vochteloo
J.	Wieringa
I.	Zoutendijk
C.T.M.	Zuijlen

In dienst gekomen 2007
K.A. Smit
T.C. Bakker
A.H.M. van Deursen
S.J.J. Hennep
D. Kazanci
A.C.D. Bos - van Dalen
E. Mok

Uit dienst 2007
J. Alting
F. Caspersz
C.C.A. Staal
M. Kars
I. Baart
G. Rechtuyt
D. Kazanci
A.J. Stoop
Y. Muis
C.M.I. Marchand
J.M. Wijgers
Y.E. Vermaas
A.H.M. van Deursen



Financiële Hulpverlening

De afdeling Financiële Hulpverlening heeft als doelstelling "het verminderen of opheffen van financiële belemmeringen om cliënten optimaal te laten functioneren binnen hun arbeids- of leefsituatie". Deze doelstelling wordt concreet door het uitvoeren van de volgende diensten:

Inkomensbeheer

Inkomensbeheer is er op gericht garantie van regelmatige betaling te geven, aan mensen die wél de mentale en fysieke capaciteiten hebben een adminstratie te begrijpen, maar die niet de intrinsieke organisatie hebben deze uit te voeren. Humanitas ontvangt het inkomen en betaalt hiermee maandelijks de verplichtingen. De klant zelf krijgt per week geld om in zijn of haar levensonderhoud te voorzien.

Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is er op gericht garantie van een regelmatige financiële administratie te geven, aan mensen die niet de mentale en/of fysieke capaciteiten hebben een administratie te begrijpen en uit te voeren. In uitbreiding op de werkzaamheden zoals die bij inkomensbeheer genoemd zijn, worden nu ook kwijtscheldingen en bijzondere bijstand aangevraagd, declaraties ziektekostenverzekering gedaan net zoals de belastingaangifte. Op de website www.humanitasfinancielehulpverlening.nl staat het volledige overzicht.



Financieel beheer en ondersteuning met manager Peter Hoornweg (r).

Schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening probeert een mediatorrol te vervullen tussen schuldeiser en schuldenaar en wordt uitgevoerd voor opdrachtgevers die vanuit hun rol (bijvoorbeeld werkgeversrol) betrokken zijn bij het welzijn van de betrokkene. Humanitas Financiële Hulpverlening heeft zich gespecialiseerd in particuliere schuldhulpverlening ten behoeve van werknemers. Een breed scala van opdrachtgevers schakelt Humanitas in, vanuit verschillende doelstellingen: zoals bestrijding van ziekteverzuim of onderdeel van sociaal beleid. Humanitas onderscheidt zich van andere schuldhulpverleningsbureau's door in eerste aanleg een problematische situatie te vermijden. Pas als er geen bemiddeling mogelijk is, wordt een percentage-aanbod gedaan en mogelijk een toeleiding Wsnp voorbereid. Momenteel werkt Humanitas alleen met oproepcontracten. Voor vergelijkingsdoeleinden is daarom in het bereik het inloopspreekuur bij Stadstoezicht Amsterdam apart vermeld.

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp)

De Wsnp is het vervolgtraject van schuldhulpverlening en kan worden aangevraagd als er niet op een minnelijke manier een resultaat bereikt kan worden. De locatie Purmerend is de locatie Rotterdam voorbijgestreefd, omdat de bewindvoerder Wsnp in Rotterdam in 2007 werkzaam is geweest als office-manager. Het samenwerkingsverband tussen Humanitas Inkomensbeheer Purmerend en Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam heeft er toe geleid dat beide vestigingen:

- werken onder de naam Humanitas Financiële Hulpverlening
- bereikbaar zijn via www.humanitasfinanciëlehulpverlening.nl
- dezelfde organisatiestructuur kennen
- dezelfde productportfolio voor inkomensbeheer en beschermingsbewind kennen

Humanitas is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten. De werksoorten schuldhulpverlening, inkomensbeheer en onderbewindstelling zijn ISO-gecertificeerd, vooruitlopend op een aanmelding bij de betreffende brancherverenigingen NVVK en BPBI. Hierbij hoort een permanente beoordeling van de werkprocessen ter handhaving van de kwaliteit. De afdeling Wsnp kent haar eigen kwaliteitscertificering.

Omzet

Locatie Purmerend	Eind 2007	Eind 2006
Wsnp (valt onder aansturing Rotterdam)	121	41
SHV (aanmeldingen)	0	0
IBH	250	260
OBS (kantonbenoemingen)	555	680
Totaal aantal klanten	**805**	**940**
Totaal omzet	**689.016**	**872.523**
Totaal fte	**11,56**	**13,23**
Locatie Rotterdam	**Eind 2007**	**Eind 2006**
Wsnp Rotterdam	100	304
SHV (aanmeldingen)*	115	125
IBH	130	147
OBS (kantonbenoemingen)	170	125
Totaal aantal klanten	**515**	**701**
Totaal omzet	**565.349**	**604.657**
Totaal fte	**12,03**	**13,82**
*Gecorrigeerd met 45 Stadstoezichtklanten		
Totaal HFH	**Eind 2007**	**Eind 2006**
Wsnp	221	345
SHV	115	125
IBH	380	407
OBS	725	805
Totaal aantal klanten	**1.320**	**1.641**
Totaal omzet	**1.254.365**	**1.477.180**
Totaal fte	**23,59**	**27,05**

Medewerkers

Peter Hoornweg, manager
Setya Soewarso, casemanager, uit dienst 2007
Antoinette de Jeu, casemanager
Hans Lagendaal, bewindvoerder WSNP
Relinda Bakker, bewindvoerder WSNP
Hans Halli, assistent-bewindvoerder WSNP
Ruud Schuurman, schuldhulpverlener
Marian Poorter, schuldhulpverlener
Henk Haitsma, schuldhulpverlener
Tsvetelina Vermulm, inkomensbeheerder
Danny Roelofs, inkomensbeheerder
Sandra Verschoor, assistent-casemanager
Raida Islimani, , assistent casemanager, uit dienst 2007
Jasmina El Bouazatti, bewindvoerder Wsnp, in dienst 2007
Corrinne Hoogvliet, assistent-casemanager, in dienst 2007
Cas Schrammeijer, in dienst 2007
Liza van Gemerden, telefoniste
Caroline van der Heijden, telefoniste, uit dienst 2007



Jouw Projekt

Inleiding

Jouw Projekt/RAP team biedt hulp aan jongeren en gezinnen met meervoudige – complexe – problematiek, veelal behorend tot etnische minderheidsgroepen. Kenmerkend voor de aanpak is de systeemgerichte, outreachende werkwijze waarbij rekening wordt gehouden met de culturele identiteit van de cliënt. Jouw Projekt/RAP team is onderdeel van de afdeling Jeugdhulpverlening van Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. RAP team is een samenwerkingsverband tussen Stichting Prokino en Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening.



Manager Mariette Venekamp.

Doelstelling

Doel van Jouw Projekt/RAP team is het maatschappelijk perspectief van jongeren en hun ouders/opvoeders te verbeteren door de competentie en het oplossend vermogen van de cliënt(en) te vergroten. In de hulpverleningstrajecten worden de volgende zorgresultaten nagestreefd:

- de jongere wordt zich bewust van zijn mogelijkheden en leert vaardigheden om problemen zelf op te lossen;
- gedragsverandering van gezinsleden;
- versterking van de regie binnen het gezin en de uitoefening van gezinstaken;

Contactfunctionarissen Mohamed el Hamdi (r), Aissa el Alami (l) en Soliman el Mimouni (m).



- terugdringen of voorkomen van problemen op school, schoolverzuim en/of schooluitval;
- terugdringen of voorkomen van psychosociale problemen;
- terugdringen of voorkomen van anti-sociaal en/of crimineel gedrag;
- bevordering van zinvolle vrije tijdsbesteding;
- bevordering van de integratie in de Nederlandse samenleving;
- het wegnemen van belemmeringen die toetreding tot de arbeidsmarkt bemoeilijken.

Doelgroep

Jouw Projekt is bedoeld voor jeugdigen van 0 tot 18 jaar en hun ouders/opvoeders en jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot 24 jaar, woonachtig binnen de gemeente Rotterdam. Jouw Projekt biedt hulp in het vrij toegankelijk lokaal kader.
RAP team is bedoeld voor jeugdigen in de leeftijd van 0 tot 18 jaar en hun ouders/opvoeders woonachtig binnen de Stadsregio Rotterdam, die een indicatie hebben van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam. De cliënten hebben te maken met meervoudige – complexe – problematiek, en behoren veelal tot een etnische minderheidsgroep.



El Mekki Lamrabti, coördinator JP.

Aanbod Jouw Projekt/RAP team

Het aanbod van het Jouw Projekt/RAP team bestond in 2007 uit:
Langdurende hulpverlening, bestaande uit:

1. Trajecten gezinsbegeleiding (geïndiceerd en vrij toegankelijk aanbod). De hulpverlening richt zich op het gehele gezinssysteem als de kern van de problematiek ligt in het functioneren van het gehele gezin. In het gezin is sprake van meervoudige – complexe – problematiek, met een combinatie van materiële, sociale, emotionele, opvoedkundige en gedragsproblemen. De hulpverleningstrajecten duren gemiddeld zes tot acht maanden, met een gemiddelde van 4 contacturen per week.
2. Coachingstrajecten voor jongeren in de leeftijd van 12 tot 17 jaar en jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot 24 jaar (vrij toegankelijk aanbod). Zij ondervinden problemen binnen het gezin, op school, met het vinden van werk, in de omgang met instanties en autoriteiten en/of de omgang met vrienden en het invullen van de vrije tijd.
   Een coachingstraject duurt gemiddeld 12 weken met een maximum van 26 weken en bestaat uit minimaal 5 en maximaal 24 contacturen, afhankelijk van de aard en zwaarte van de problematiek.

Naast dit aanbod wordt door Jouw Projekt ook de volgende hulp geboden:

- Kortdurende hulpverlening bestaande uit dienstverlening bij materiele hulpvragen (vrij toegankelijk aanbod). Deze hulp wordt geboden door Marokkaanse en Kaapverdiaanse contactfunctionarissen (MBO-geschoolde I/D'ers). De hulp wordt geboden aan mensen die de bureaudienst bezoeken en bij mensen thuis als een langere begeleiding nodig is.
- Op verzoek van Stichting Agogische Zorgcentra Zeeland (AZZ), wordt hulp geboden aan gezinnen in de provincie

Zeeland (geïndiceerd aanbod). Het gaat om gezinnen waar cultuur- en taalbarrières de hulpverlening door AZZ belemmeren. De hulpverlening vindt plaats op indicatie van Bureau Jeugdzorg Zeeland.

Werkwijze

Kenmerken van de werkwijze bij zowel de individuele begeleiding van jongeren als bij de gezinsbegeleiding zijn:

- De hulp bestaat uit een combinatie van psychosociale en/of pedagogische begeleiding met praktische ondersteuning. De hulpverleners begeleiden de cliënt(en) (het kind, de jongere en hun ouders/verzorgers) in het zelfstandig oplossen van de eigen problemen en leren hen hiertoe de noodzakelijke vaardigheden aan.
- Stapsgewijs wordt samen met de cliënt(en) de gehele cliëntsituatie in kaart gebracht en worden doelen en prioriteiten bepaald. De hulpverlener evalueert regelmatig samen met de cliënt de voortgang van de gestelde doelen en stelt waar nodig bij. De hulpverleners passen verschillende werkwijzen toe, afhankelijk van de situatie en het daarin gestelde doel.
- In het traject wordt ook aandacht besteed aan de opbouw van een netwerk voor sociale en structurele steun met familie, buren en/of vrienden en relevante instellingen.
- De hulpverlening vindt plaats vanuit een systeemtheoretische benadering en is erop gericht vastgeroeste gedrags- en denkpatronen van de cliënt(en) te veranderen.
- Een cultuurspecifieke benadering: er wordt gewerkt met een multi-etnisch team. De hulpverleners hebben diverse culturele achtergronden, waardoor toegang tot de cliënten soepel verloopt. Voordeel hiervan is dat hulpverleners kunnen worden ingezet die – naast de voertaal Nederlands – dezelfde taal als de cliënt spreken. Van groot belang is ook de kennis van de culturele achtergrond van de cliënt en de daarbinnen geldende waarden, normen en leefregels. In de werkwijze wordt rekening gehouden met de cultuur. Hierbij zijn de maatschappelijk werkers in staat de cliënten een spiegel voor te houden. Dit wordt door cliënten makkelijker geaccepteerd door iemand met dezelfde achtergrond. De hulpverleners zijn door hun eigen maatschappelijke positie in staat een brug te slaan naar de Nederlandse samenleving en de eisen die vanuit die samenleving aan de cliënten worden gesteld. De hulpverleners zijn in die zin een positief rolmodel.

Netwerkcontacten

Bij Jouw Projekt/RAP Team wordt er in de hulpverleningstrajecten samengewerkt met bij de cliënt en diens ouders/opvoeders betrokken instellingen, zoals scholen, jeugdzorg/-bescherming, huisartsen, juridisch hulpverleners, politie en SoZaWe.

Jouw Projekt maakt deel uit van het lokaal toegankelijk kader. Doorverwijzers zijn onder andere de politie, Bureau Jeugdzorg Rotterdam, Dosa-regisseurs, de jeugdgezondheidszorg, Raad voor de Kinderbescherming, scholen en huisartsen.



Pieter Snijder, leidinggevende JP/RAPTeam.

Jouw Projekt wordt ook ingeschakeld door derden voor consultatie, duo-begeleiding van cliënten en/of hulpverlening aan cliënten waarbij de hulpverlening is vastgelopen.

Resultaten 2007

In 2007 is hulp verleend aan:

- Jouw Projekt – langdurend: 31 jongeren en 54 gezinnen binnen de gemeente Rotterdam, waarbij 45 gezinnen een traject van een half jaar hebben doorlopen en 9 gezinnen een traject van 9 maanden;
- Jouw Projekt – kortdurend: 449 dossiers (praktische hulpverlening) binnen de gemeente Rotterdam;
- RAP-team: 60 kinderen en jongeren en hun ouders/opvoeders binnen de Stadsregio Rotterdam;
- Zeeland (in opdracht van AZZ): 3 gezinnen.

De cliëntengroep bestaat uit mensen met 10 verschillende etnische achtergronden, waarbij de grootste groep cliënten een Kaapverdische, Marokkaanse of Turkse achtergrond heeft.

Ontwikkelingen 2007 en 2008

- Methodiekbeschrijving: in 2007 is de nieuwe methodiekbeschrijving van Jouw Projekt afgerond. In 2008 zal de methodiekbeschrijving van RAPTeam worden afgerond.
- In 2007 is besloten om volgens het model Intensief Pedagogische Thuiszorg (IPT) te gaan werken. De visie en uitgangspunten van dit model sluiten aan bij de visie en werkwijze zoals deze is vastgelegd in de methodiekbeschrijving Jouw Projekt en de visie van RAP team. Gekoppeld aan IPT is een trainingstraject ingezet bestaande uit een basismodule die wordt gegeven door Collegio en een coachingstraject door Jo Hermanns (ontwikkelaar van IPT). Dit traject wordt in 2008 afgerond.
- In 2006 heeft de GGD Humanitas gevraagd nazorg te leveren aan gezinnen die een traject hebben doorlopen met een gezinscoach van Gezinskracht. In 2007 heeft de gemeente Rotterdam besloten een proeftuin te starten om de aansluiting van nazorg op gezinscoaching beter te laten verlopen en zo het produkt 'nazorg na intensieve gezinscoaching' te ontwikkelen. Humanitas heeft inmiddels afspraken gemaakt over deelname aan de proeftuin. In de pilotfase zal het bij Jouw Projekt gaan om 2 tot 3 gezinnen.
- Humanitas wil graag bijdragen aan een sluitende aanpak van jeugdproblematiek. Daarom heeft Humanitas eind 2007 besloten om drie afdelingen aan te sluiten op het SISA-signaleringssysteem. Het gaat om de afdelingen Prostitutie Maatschappelijk Werk, Gespecialiseerde Gezinsverzorging en Jeugdhulpverlening (waaronder Jouw Projekt). De aansluiting zal in 2008 worden gerealiseerd.

Jouw Projekt en ambulant pedagogisch team.





Netwerkbijeenkomst in de grote zaal van Humanitas.

- Investeringen in kwaliteit en effectiviteit:

1. Ontwikkelen van een systeem om de doorstroom van cliënten te bevorderen en inzichtelijker te maken.
2. In 2007 is voor RAPTeam het HKZ certificaat behaald. Voor Jouw Projekt zijn alle relevante beleidsstukken, procedures en protocollen verzameld en gerubriceerd en is een opdracht verstrekt aan een extern bureau. Dit bureau heeft in juni 2007 een 0-meting uitgevoerd. Actiepunt voor 2008 is het verder ontwikkelen van een managementkwaliteitssysteem (volgens HKZ).
3. In 2008 wordt gestart met de ontwikkeling van een nieuw registratieprogramma voor Jouw Projekt.

Medewerkers

Afdeling Jeugdhulpverlening
Management Mariette Venekamp

Jouw Projekt/RAPTeam
Maatschappelijk werkers
Veli Tutar
Nachida Azdad-Fatnassi
Madalena Lopes
Henny Steenkamer
Anabela Fonseca
Yildiz Yildiz
Yousra Kadiwahabi
Mydell Martis
Richard Cchung, uit dienst nov '07
Jamila el Hamouchi, tot eind juni '07 stagiaire, in dienst sept '07
Arzu Tekin, tot eind juni '07 stagiaire, in dienst juli '07
Eveline de Werk-Veder, in dienst nov '07
Fatima el Haddaoui, stagiaire per sept '07
Romina dos Santos, stagiaire per sept '07

Leidinggevende Jouw Projekt/RAPTeam
El Mekki Lamrabti
Jolanda Steekers (ad interim), in dienst dec '07

Administratief medewerkers
Nadya Bouziane, zwangerschapsverlof per nov '07
Marjolijn van Dinteren, zwangerschapsvervanging per nov '07
Saïda Mouch
Emilia da Silva Cruz
Bouchra Boukal

Beheerder Chida St, Henriquez

stafmedewerker HKZ certificering
Jolanda Steekers, periode okt t/m nov '07

Contactfunctionarissen
Annie da Cruz
Mohamed el Hamdi
Aissa el Alami
Soliman el Mimouni
Fatima Fatnassi
Mohamed Jabeur

Het programma Pak je Kans wordt sinds 1997 in de stadsregio Rotterdam uitgevoerd. Pak je Kans biedt snelle kortdurende ambulante hulp aan jongeren die in aanraking komen met de politie. Pak je Kans is een gezamenlijk initiatief van de politie en enkele hulpverleningsorganisaties in de stadsregio Rotterdam. De politie krijgt met grote regelmaat te maken met kinderen en jongeren met zorgwekkend signaalgedrag, die problemen ondervinden of veroorzaken. Bij Pak je Kans werkt de hulpverlener op het politiebureau, zodat binnen 48 uur contact gelegd kan worden met deze jeugdigen. Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat zulk vroegtijdig, snel en consequent reageren op signaalgedrag effectief is en verergering van problemen kan voorkomen.
Pak je Kans kent drie uitvoerders binnen de Stadsregio Rotterdam, namelijk: Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam, Stichting Jeugdplein en Stichting Kwadraad. Humanitas is verantwoordelijk voor de uitvoering in de politiedistricten Oost, West en Centrum. Dit omvat de (deel-)gemeenten: Overschie, Delfshaven, Centrumgebied, Kralingen-Crooswijk, Alexander. Capelle a/d IJssel en Krimpen a/d IJssel maken ook deel uit van district Oost. Stichting Kwadraad is hier verantwoordelijk voor de uitvoering. De maatschappelijk werkers van Humanitas en Kwadraad vormen één team.



Veli Tutar (l) en Anabele Fonseca, maatschappelijk werkers Pak je Kans-West.

De uitvoering van Pak je Kans valt onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep. In de Stuurgroep Pak je Kans zijn vertegenwoordigd: Gemeente Rotterdam, Jeugdplein, Humanitas, Politie Rotterdam Rijnmond en het Openbaar Ministerie. Er is tussen deze partijen commitment over de ontwikkeling van Pak je Kans tot een uniform programma binnen de Stadsregio Rotterdam. De onder verantwoordelijkheid van de stuurgroep Pak je Kans ontwikkelde methodieken, werkwijze en procedures voor Pak je Kans vormen het uitgangspunt voor de hulpverlening.

Doelstelling

Pak je kans heeft als doel te voorkomen dat jeugdigen afglijden in crimineel gedrag of dat problemen verergeren. Dit gebeurt door middel van vroegtijdige signalering van probleemgedrag en risico's van jeugdigen door de politie, waarop snel een interventie van Pak je Kans plaatsvindt. De hulpverlening c.q. werkwijze van Pak je Kans is het best te typeren als zeer vroegtijdige 'lik-op-stuk' hulpverlening die snel van start gaat en kortdurend is. Zo wordt de hulpverlening binnen enkele werkdagen opgestart en is de duur van de begeleiding maximaal 13 weken.

Doelgroep

Pak je Kans is bedoeld voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar die thuis, op straat, op school en/of op hun werk zorgwekkend signaalgedrag laten zien en problemen ondervinden of veroorzaken.

De problematiek die aanleiding is voor aanmelding bij Pak je Kans, is te verdelen in vier groepen, namelijk: signaalgedrag: bijvoorbeeld een groepje jochies gooit prullenbakken om, een groepje pubers intimideert voorbijgangers of kleine kinderen hangen 's avonds laat nog op straat rond, (lichte) strafbare feiten: als een jongere een strafbaar feit pleegt, een zogenaamde haltwaardig delict, is een aanmelding bij Pak je Kans toegestaan, huiselijk geweld: wanneer er sprake is van huiselijk geweld biedt Pak je Kans een laagdrempelig en outreachend contact, waarbinnen mensen gemotiveerd kunnen worden voor hulp. Pak je Kans is dan een schakel naar andere hulpverleners en slachtoffers: Pak je Kans richt zich op het vergroten van de weerbaarheid van jeugdigen, bijvoorbeeld van kinderen die gepest of seksueel geïntimideerd worden. Door het aanbieden van hulp kan wellicht voorkomen worden dat een slachtoffer dader wordt (een gepeste pester).

Pak je Kans kent het volgende aanbod:

1. Screening van de aangemelde jongere om te onderzoeken wat de oorzaken zijn van het signaalgedrag. Uit de screening moet blijken of en welk hulpaanbod nodig is.
2. Hulpverleningstrajecten.
3. De Pak je Kans medewerker kan ook optreden als makelaar waarbij hulp door derden wordt georganiseerd of hulp door verschillende organisaties op elkaar wordt afgestemd. De Pak je Kans medewerker zorgt dan dat de gewenste hulp op gang komt en motiveert de cliënten de hulp te accepteren.
4. Naast hulpverlening biedt de Pak je Kans medewerker ook consultatie en deskundigheidsbevordering aan politieagenten.

Werkwijze

Bij Pak je Kans wordt nauw samengewerkt tussen de politie en de –binnen de politieorganisatie werkende– hulpverleners van Pak je Kans. Binnen het politiedistrict valt Pak je Kans onder de directe verantwoordelijkheid van de jeugdcoördinator van de politie.
Indien een politieagent in zijn werk kinderen of jongeren signaleert die in de knel zitten, bekijkt hij of ze in aanmerking kunnen komen voor Pak je Kans. De agent bespreekt met de ouders en het kind/de jongere het aanbod van Pak je Kans. Wanneer ouders van het aanbod gebruik willen maken, meldt de politieagent het kind aan bij Pak je Kans.
De werkwijze is ´outreachend´. De hulpverlener zoekt het kind/de jongere en het gezin in zijn eigen omgeving op. Soms zal de hulp pas op gang gebracht kunnen worden na een periode van 'presentie' waarin het vertrouwen tussen de cliënt en de hulpverlener is opgebouwd. Indien een kind/jongere al bekend is binnen de jeugdzorg wordt het aanbod van Pak je Kans afgestemd op de al in het gezin aanwezige hulpverlener. Wanneer de situatie dit vereist kan tevens door de politie direct een melding bij de Raad voor de Kinderbescherming gedaan worden. Het verloop van de hulpverlening wordt door de Pak je Kans medewerker teruggekoppeld met de jeugdcoördinator van de politie en de politieagent die de cliënt heeft aangemeld.

Cliënten 2007

In 2007 is door Pak je Kans binnen de districten Oost, West en Centrum hulp verleend aan in totaal 216 kinderen en jongeren in de leeftijd van 5 tot 18 jaar. Van deze groep hebben 151 kinderen en jongeren na de screening een hulpverleningstraject gevolgd. De hulpverlening is over het algemeen met een goed resultaat afgerond.

Netwerkcontacten

Er is structurele samenwerking met bureaus HALT, de jeugdcoordinatoren van de politiedistricten in Oost, West en Centrum, het Openbaar Ministerie, Leerplicht, het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling, de Raad voor de Kinderbescherming. Deze partners nemen allen deel aan het Justitieel Casemanagement Overleg waar Pak je Kans op afroep ook zitting in neemt. Daarnaast wordt in de hulpverlening onder andere ook samengewerkt met scholen, schoolmaatschappelijk werk en andere hulpverlenende instanties.

Ontwikkelingen 2007 en 2008

- In 2007 zijn afspraken met de subsidiegevers gemaakt over kostprijs en caseload van Pak je Kans;
- Het handboek Pak je Kans is in 2007 geïmplementeerd in de werkwijze;
- In 2007 is de doelgroep verbreed met instroom van first-offenders (met zwaarder delict dan Halt-waardig) en recidiverende 12-minners;
- Om te voorkomen dat een kind begint aan een criminele carrière is het, in het kader van preventie, nodig en gewenst om bij de eerste signalen actie te ondernemen. Daarom is er voor gekozen de werkzaamheden van Pak je Kans uit te breiden met een taxatieonderzoek voor alle 12 minners die een delict hebben gepleegd. In 2007 is deze procedure voor de taxatie van 12-minners geïmplementeerd;
- Er wordt gewerkt aan samenwerking en afstemming van de functies voorpost en Pak je Kans t.b.v. een warme overdracht, zodat de aanmelding en intake van ´Pak je Kans´ cliënten bij Bureau Jeugdzorg wordt verkort;
- In september 2007 heeft de politie het zorgformulier ingevoerd. Agenten moeten alle zorgsignalen over een kind, via het zorgformulier melden bij het Meldpunt bij Bureau Jeugdzorg. Bureau Jeugdzorg verwijst afhankelijk van de aard van de problematiek door naar onder andere AMK, Bureau Jeugdzorg of DOSA (lokale veld). Medio 2007 is met de politie afgesproken dat voortaan alle Pak je Kans aanmeldingen via het zorgformulier worden gedaan. Het aparte aanmeldformulier voor Pak je Kans is hiermee vervallen;
- Continuïteit in de financiering Pak je Kans is in 2008 een belangrijk aandachtspunt i.v.m. de geplande overdracht van de subsidierelatie door de Stadsregio Rotterdam naar de gemeenten met ingang van 1 januari 2009. In mei 2008 wordt een mini-conferentie georganiseerd om de regiogemeenten een inkijk te geven in de werkwijze en het belang van Pak je Kans;
- Ontwikkeling van een transparante, efficiënte en effectieve procedure voor aanmelding bij Pak je Kans, in verband met de invoering van het zorgformulier door de politie;
- De opbouw van programma's richting evidenced-based verloopt gefaseerd conform het model van het Nederlands Jeugdinstituut. Zij hebben hiervoor een effectiviteitsladder opgesteld, waarbij programma's stap voor stap gefundeerd op theoretische inzichten, praktijkervaringen en recent wetenschappelijk onderzoek kunnen worden doorontwikkeld. Voor Pak je Kans zijn inmiddels in het handboek vastgelegd: doel, doelgroep, werkwijze en werkprocessen. Medewerkers zijn getraind in de methode Kort Ambulant en aanleren van sociale vaardigheid. In 2008 wordt Pak je Kans verder beschreven ten behoeve van toetsing aan de effectiviteitsladder van het Nederlands Jeugd Instituut;
- SISA-signalering: Pak je Kans wordt medio 2008 aangesloten op het SISA-signaleringssysteem (zie voor uitgebreide toelichting het jaarverslag van Jouw Projekt);
- Kwaliteitsmanagementsysteem: actiepunt voor 2008 is het verder ontwikkelen van een managementkwaliteitssysteem (volgens HKZ) (Zie voor uitgebreide toelichting jaarverslag van Jouw Projekt).



Esther Horst (l) en Dominique Koppenaal, maatschappelijk werkers Pak je Kans-Oost.

Deskundigheidsbevordering.



Medewerkers

Pak je Kans – Oost	Pak je Kans – West
Esther Horst	Veli Tutar
Dominica Koppenaal	Anabela Fonseca

Inleiding

Nieuwe Perspectieven Rotterdam (NPR) is een door de GGD sector jeugd opgezet programma en biedt een beproefde methodiek om te voorkomen dat jongeren met risicogedrag afglijden naar een criminele carrière. Nieuwe Perspectieven is ontwikkeld door Bureau Instap en wordt in een groot aantal gemeenten in Nederland uitgevoerd. De methodiek is sinds 1 oktober 2001 ondergebracht bij Adviesbureau van Montfoort.

Nieuwe Perspectieven wordt binnen de Gemeente Rotterdam vanaf de start uitgevoerd in drie deelgemeenten namelijk deelgemeente Noord, deelgemeente Delfshaven en deelgemeente Feijenoord. De programma's in Noord en Delfshaven worden uitgevoerd door de stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam en in Feijenoord door de stichting Welzijn Feijenoord. Tussen beide stichtingen is een nauwe samenwerking. Op jaarbasis begeleiden de drie Nieuwe Perspectieven teams 215 multiproblem jongeren binnen de gemeente Rotterdam.

Het team Nieuwe Perspectieven Noord begeleidt vanaf 2004 ook cliënten uit Kralingen-Crooswijk. Dit met toestemming van de GGD en deelgemeente Noord. Deelgemeente Kralingen-Crooswijk stelt hiervoor extra subsidie beschikbaar. Hiermee wordt een antwoord geboden op het toenemende aantal aanmeldingen van cliënten uit Kralingen-Crooswijk.

Doelstelling

Het doel van Nieuwe Perspectieven is te voorkomen dat jongeren afglijden naar de criminaliteit door te zorgen voor nieuw maatschappelijk perspectief. Nieuwe Perspectieven motiveert de jongere om zelf, met begeleiding, zijn of haar kansen voor de toekomst te creëren.

De begeleiding van Nieuwe Perspectieven werkt toe naar concrete resultaten:
- geen politiecontacten meer;
- een dagbesteding in de vorm van scholing, werk of een combinatie daarvan;
- een sociaal netwerk door herstel van contacten met familie, vrienden en relaties;
- degelijke huisvesting;
- goede gezondheid;
- zinvolle vrijetijdsbesteding;
- voldoende financiële middelen om van te leven.

Doelgroep

Nieuwe Perspectieven is bedoeld voor jongeren tussen de 12 en 24 jaar die meerdere problemen hebben, crimineel gedrag (dreigen te) vertonen en/of bekend zijn bij de politie. De jongeren lopen vast op school of op het werk, thuis en op straat.
Bij meisjes kan er een risicosituatie zijn door misbruik of contacten met loverboys. Er wordt onderscheid gemaakt in risico- en maatregelgroep jongeren.

Risicojongeren spijbelen veel, hebben geen goed contact met hun directe omgeving en familie. Sommigen plegen kleine delicten, experimenteren met drugs, waardoor zij in aanraking komen met de politie en hen in conflict brengt met thuis. Ze zwerven vaak tot 's avonds laat op straat en vormen de basis voor straatgroepen.
Bij maatregeljongeren gaat het om jongeren die niet meer naar school gaan, niet meer streven naar een maatschappelijke carrière en die hun inkomen verwerven door roof en inbraak.
Ze komen regelmatig in aanraking met de politie.

Team Nieuwe Perspectieven Noord, Mariëtte Venekamp (M) en team Delfshaven.



Werkwijze

Nieuwe Perspectieven biedt kortdurende, intensieve en 'outreachende' hulpverlening. Kenmerken hulpverlening:
- De teammedewerker stapt in de wereld van de jongere, maakt kennis met familie en vrienden, leert tevens zijn/haar kwaliteiten en tekortkomingen kennen en probeert in samenspraak met hem/haar doelen te bepalen en eventuele problemen op te lossen;
- Met de aanmelder en de cliënt wordt in de motivatie en intakefase de situatie van de cliënt goed in kaart gebracht en gescreend om te zorgen dat de cliënt het aanbod krijgt dat het beste aansluit bij zijn of haar problematiek. De analyse van de cliëntsituatie richt zich op alle leefgebieden van de jongere zoals school, vrije tijd, huisvesting, financiën, familie en relaties;
- In het hulpverleningstraject wordt gewerkt aan drie of meer deeltrajecten, waarbij de doelstellingen van de jongere zelf richtinggevend zijn. Er wordt een actieplan opgesteld waarin de stappen staan die de jongere moet nemen om het komende jaar realistische doelen te bereiken. De doelstellingen van de interventie worden in een contract vastgelegd. Uitgangspunt in het hulpverleningstraject is dat de jongeren wordt geleerd zelfstandig de eigen problemen op te lossen. De hulpverlening richt zich op versterking van de competenties van de cliënt(en) en op vergroting van sociale en professionele steun;
- Bij de afsluiting van het traject dienen in principe de doelen uit het contract gerealiseerd te zijn. Bij succesvolle afsluiting vindt overdracht plaats aan één of twee belangrijke personen (VIP's: Very Important Persons) uit de sociale omgeving van de jongere of van één van de betrokken instellingen. Wanneer nog verdere hulpverlening nodig is, wordt de jongere doorverwezen en 'warm' overgedragen naar de juiste instantie;
- Na de intensieve fase van het traject volgt een fase van 12 weken waarin de jongere met steun van een aantal sleutelfiguren uit zijn netwerk aan de slag gaat met de afgesproken activiteiten. Nieuwe Perspectieven is in deze fase betrokken in de rol van procesbewaker. De hulpverlener volgt de voortgang, signaleert problemen, verbindt oplossingsrichtingen, stimuleert de jongere en diens omgeving en koppelt terug naar ketenpartners en ondersteunend netwerk en roept hen – indien nodig – opnieuw bij elkaar. Aan het eind van de nazorgfase roept Nieuwe Perspectieven de jongere en diens sleutelfiguren opnieuw bij elkaar voor een afsluitende netwerkbijeenkomst. In 2008 zal de nazorg nieuwe stijl geïmplementeerd worden in de werkwijze.



Gözde Sabaper, maatschappelijk werker.

Cliënten 2007

In 2007 is hulp verleend aan in totaal 44 meisjes en 85 jongens, met 11 verschillende etnische achtergronden.

Ontwikkelingen 2007 en 2008:

- Netwerkopbouw- en onderhoud: Humanitas zet actief in op samenwerking en afstemming met de DOSA-regisseurs van de drie deelgemeentes. Daarnaast wordt er samengewerkt met verschillende instellingen in de deelgemeentes. Het gaat o.a. om scholen, schoolmaatschappelijk werk, SoZaWe, Jongerenloket, voorzieningen voor begeleid wonen, mentoraatsprojecten,, jongerenwerk, hulpverleningsinstanties, gezondheidszorg en politie en justitie. Naast het netwerk op deelgemeentelijk niveau, wordt ook geïnvesteerd in samenwerking met stedelijke partners als Bureau Jeugdzorg Rotterdam, (Jeugd)Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming en Jeugdplein;
- Aanbod nazorg ex-gedetineerden: Humanitas en Welzijn Feyenoord vinden het als gezamenlijke aanbieders van Nieuwe Perspectieven in Rotterdam van belang aan te sluiten bij de vraag naar nazorg voor ex-gedetineerden. De outreachende, systeemgerichte aanpak, het gedetailleerde netwerk, plus het nazorgtraject van Nieuwe Perspectieven sluit namelijk goed aan bij de reïntegratiedoelstellingen voor deze doelgroep. Gesprekken met vertegenwoordigers van de Gemeente Rotterdam en de Hartelborgt hebben dit bevestigd. In 2008 zal de samenwerking met de Hartelborgt verder worden vormgegeven in overleg met gemeente en ketenpartners;
- SISA-signalering: Nieuwe Perspectieven wordt medio 2008 aangesloten op het SISA-signaleringssysteem (zie voor uitgebreide toelichting het jaarverslag van Jouw Projekt);
- Kwaliteitsmanagementsysteem: actiepunt voor 2008 is het verder ontwikkelen van een managementkwaliteitssysteem (volgens HKZ). (Zie voor uitgebreide toelichting jaarverslag van Jouw Projekt.)

Medewerkers

Mariëtte Venekamp, manager Jeugdhulpverlening

Nieuw Perspectieven Delfshaven
Catia Monteiro dos Santos
Mohamed Talib
Akef Khadr
Fatima Talbi (vervanging ouderschapsverlof)

Teamleider Mariëtte Venekamp

Nieuw Perspectieven Noord
Maatschappelijk werkers
Ricardo Proces
Döne Kazanci, zwangerschapsverlof per okt '07
Khalid Aabbioui
Gözde Sabaper, zwangerschapsvervanging in dienst per nov '07

Teamleider Khatir Guermat

Administratieve kracht Yvonne Hanswijk
Dossierbeheer Elly Spalink, in dienst april '07



Kinderopvang Teddybeer

Multifunctionele, gecombineerde opvang

Humanitas biedt al ruim 19 jaar, zowel voor particulieren als bedrijven, kinderopvang op basis van permanente professionele zorg, met de richtlijnen van de gemeente Rotterdam als ondergrens. In het kinderdagverblijf de Teddybeer worden kinderen opgevangen door vaste leidsters, in een vriendelijke omgeving, die is ingericht met speciaal ontworpen meubilair en speeltoestellen. De opvang vindt plaats in twee babygroepen, een ukken- en een peutergroep. Voor ouders met onregelmatige werktijden bestaat er ook de mogelijkheid op wisselende dagen gebruik te maken van de opvang in een verticale, flexibele groep. De Teddybeer heeft een capaciteit van 59 fulltime kindplaatsen, die door meerdere kinderen per week parttime bezet kunnen worden: gemiddeld maakt een kind bijna drie dagen per week gebruik van de opvang.

De Teddybeer, kinderdagverblijf op locatie

Het kinderdagverblijf de Teddybeer bevindt zich in het Gerard Goosenhuis, één van de huizen voor ouderen van de Stichting Humanitas. Een gelukkige combinatie: de ouderen genieten van de spelende kinderen in de tuin en op de gangen; de kleintjes profiteren van de extra aandacht van de bewoners. Tevens is er een project opgestart waarbij de leidsters van de flexibele groep één keer in de drie weken met enkele peuters op bezoek gaan bij 'de oude mensen', de bezoekers van de dagverzorging die is gevestigd in de Buurtsoos in het Gerard Goosenhuis.
In de ruimte is een binnenspeelruimte opgenomen, waar de kinderen aan het eind van de dag opgevangen worden en waar activiteiten aangeboden kunnen worden buiten de gewone groepsruimten.

Kwaliteit: ontwikkelingen en activiteiten

Op systematische wijze wordt bij de Teddybeer gekeken naar de relatie tussen visie en accommodatie om na te gaan waar en hoe verbeteringen kunnen worden aangebracht.
Specifiek is hierbij aandacht voor:
- binnenkant/buitenkant van het kinderdagverblijf
- de speel-/leefruimten
- de inrichting hiervan
- sanitair
- slaapruimten
- keuken/eetruimte
- buitenruimte.

Uitgangspunt daarbij zijn de 4 pedagogische basisdoelen die bepalend zijn voor een verantwoorde kinderopvang:
- het bieden van emotionele veiligheid
- het bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties
- het bevorderen van de ontwikkeling van sociale competenties
- overdracht van waarden en normen.



Voor 2007 was geagendeerd:

- opvolging van bevindingen van de GGD uit de jaarlijkse inspectierapporten
- huishoudelijk reglement
- tevredenheidsonderzoek
- Arbobeleid en BHV
- verdere aanpassing van de protollen veilig slapen, voeding, speelgoed, observatie, wennen, brengen en halen en bijzonderheden
- continue aanpassing pedagogische werkplan.

Oudercommissie

De oudercommissie die eens in de 6 weken vergadert heeft een belangrijke adviestaak en functioneert op basis van een reglement. Zij adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd over:
- de specifieke interpretaties van verantwoorde kinderopvang
- het beleid over veiligheid en gezondheid in het algemeen en voeding in het bijzonder
- openingstijden
- spel en ontwikkelingsdactiviteiten
- de prijs van kinderopvang
- klachtenregeling.

Gebruik van de opvang
Op 31 dec. 2007 maakten in totaal 129 kinderen gebruik van de opvang.
Op 31 dec. 2006 maakten in totaal 114 kinderen gebruik van de opvang.

In 2007 heeft de commissie zich specifiek gebogen over:
- prijsstijging Kinderopvang
- EHBO-cursus voor ouders
- Teddybeerkrant
- informatiepakketten ouders
- inzamelen luiers
- diverse protocollen.

Ouders namen daarnaast deel aan werkgroepen, stonden met raad en daad terzijde en gaven blijk van hun waardering voor de inzet van de leidsters met een attentie op de dag van de leidsters. Het consolideren en verhogen van de geboden kwaliteit van de kinderopvang, zowel ten behoeve van kinderen als ouders en leidsters, blijft ook voor de komende jaren een belangrijke doelstelling.

Wet Kinderopvang

Op 1 januari 2005 is de Wet Kinderopvang in werking getreden. Deze Wet kinderopvang regelt de kwaliteit en financiering van de kinderopvang. Uitgangspunt is dat kinderopvang een zaak is van ouders, overheid en werkgevers.

In de Wet Kinderopvang staan ouders centraal. Zij kiezen zelf het kindercentrum of gastouderbureau, sluiten zelf de overeenkomst, betalen zelf de factuur en ontvangen de bijdrage van overheid en werkgevers. De ouders moeten dus alles zelf regelen. Zo niet bij Humanitas.
Ouders die zich inschrijven bij Kinderdagverblijf De Teddybeer van Humanitas krijgen het belastingformulier Aanvraag Tegemoetkoming Kosten Kinderopvang uitgereikt. De ouders hoeven dit formulier dus niet zelf bij de Belastingdienst aan te vragen. De ouders kunnen Humanitas machtigen bij de Belastingdienst door op het aanvraagformulier het rekeningnummer van Humanitas op te geven. De tegemoetkoming van het Rijk wordt dan direct naar Humanitas overgemaakt.
Voor de werkgevers heeft Humanitas een machtigingsformulier ontwikkeld. Als ouders dit machtigingsformulier met hun werkgever(s) invullen, wordt de werkgeversbijdrage direct naar Humanitas overgemaakt. Humanitas stuurt vervolgens een factuur naar de ouders, waarop de tegemoetkoming van het Rijk en de werkgeversbijdrage(n) in mindering zijn gebracht.
De ouders ontvangen m.a.w. een factuur met daarop alleen het bedrag dat de ouders daadwerkelijk zelf moeten betalen.
Als de ouders Humanitas gemachtigd hebben, hoeven zij zelf verder geen zorg te dragen voor het innen van de bijdragen van het Rijk en de werkgever(s). Humanitas neemt dit proces over om het de ouders zo gemakkelijk mogelijk te maken.

Medewerkers

Denise Scheffers	Barbara de Waard	José Jansen	**Stagiaires**
Marjolein Kinkelaar	Marian Magnin	Wenny Papa	Ashton Gallas
Ilonka Paludanus	Joan van Ommeren		Joëlla Passchier
Mascha Blatter	Emma van Oost	**Invalleidsters**	Nienke van Dam
Jessica van Gogh	Mandy de Roo	Natasja van der Lely	Chrissie van Hilten
Jolanda Groeneweg	Tamara Taapken	Farsima Djamshidi	Nikita van der Wel
Esmee van der Have	Jolanda Pires	Brenda Dalebout	Stephanie Zantman
Nelleke van Heusden	Bea Birtantie	Yasemin Doludizgin	Kimberly khelawan
Cynthia Hordijk	Sila Jhan Jhan	Jemaine van der Ende	Kelly Fundter
Linda Kornaat	Kim Roodenburg		Daisy Persoon



Bureau Hiv-hulpverlening

Bureau Hiv-hulpverlening werkt voor mensen met hiv, voor betrokkenen en voor iedereen die vragen heeft over dit onderwerp.
Onderdeel van Bureau Hiv-hulpverlening is het MaatjesProject en Buddyzorg. Deze beide projecten werken met vrijwilligers die ingezet worden voor de doelgroep. Voor de verslagen van het MaatjesProject en Buddyzorg verwijzen wij naar de vrijwilligersprojecten verderop in dit jaarverslag.

Ontwikkelingen in 2007

Inmiddels is het al 25 jaar geleden dat de eerste hiv-geïnfecteerde bekend werd, maar toch heeft dit niet tot gevolg dat er meer kennis en begrip voor mensen met hiv is ontstaan.
Die onbekendheid met hiv komen we ook tegen bij hulpverleners of vertegenwoordigers van instanties die cliënten discrimineren op grond van hun hiv-status. Voorbeelden hiervan zijn klantmanagers die cliënten met hiv geen hand willen geven en die menen dat mensen met hiv niet met kinderen kunnen werken, kinderdagverblijven die dezelfde mening zijn toegedaan; kinderdagverblijven die kinderen met hiv weigeren, thuiszorgmedewerkers die schrikken van mensen met hiv, tandartsen die speciaal beleid hebben en de cliënt alleen aan het eind van de dag willen helpen, etc.
Vanwege de negatieve reacties die mensen met hiv kunnen krijgen zijn ze heel voorzichtig in het benoemen van hun hiv-status en houden mensen hun mond over hun situatie en blijft hiv onzichtbaar. Het is moeilijk het onbegrip en de vooroordelen te doorbreken.



Froukje Lijfering: gaan of blijven?

Dat dit doorspeelt in relaties is duidelijk en in 2007 is veel aandacht besteed door de hulpverleners in de gesprekken met cliënten aan het onderwerp seksualiteit en (nieuwe) relaties. Veel cliënten hebben hier vragen over.
Het project "Stopt hiv bij mij?" is voorzichtig gestart in 2006 en heeft zijn inbedding gevonden in 2007. Tijdens de hulpverleningsgesprekken is seksualiteit en seksueel gedrag een vast onderwerp van gesprek. In de maanden mei en juni zijn we gestart met een groep voor vrouwen met hiv onder de titel: "Lets talk about...".

Cliënten in 2007

Er zijn in 2007 minder cliënten begeleid dan in 2006 terwijl het aantal mensen met hiv landelijk gezien toenam. Een verklaring hiervoor denken we onder andere te vinden in de verandering in de doelgroep.
De grote groep hulpvragers zijn de allochtone cliënten en zoals hierboven beschreven zijn hun problemen vaak zeer complex. Tegelijkertijd speelt bij deze groep dat ze veel problemen ervaren in de contacten met instanties. Hierbij speelt niet alleen de taal een rol, maar de samenleving is ook harder en minder toegankelijk voor allochtonen geworden. Dit werkt door in de vragen in ondersteuning bij het regelen van voorzieningen en bij het bemiddelen bij contacten met instanties.

Het team van Hiv-hulpverlening



Hulpvragen

Naast psychosociale hulpvragen hebben veel van de cliënten problemen op praktisch, materieel en juridisch gebied. De contacten met instanties verlopen vaak moeizaam vanwege communicatie-problemen onder andere vanwege de taal, maar ook vanwege de ontoegankelijkheid van instanties.

Mogelijke problemen

Financiën

Bij veel cliënten spelen hulpvragen op het gebied van financiën een grote rol. Uit onderzoek blijkt dat (chronisch) ziek zijn extra financiële lasten met zich mee brengt.

Verblijfszaken

Cliënten die (nog) niet in het bezit zijn van een verblijfsvergunning kunnen ook ondersteuning krijgen bij het Bureau.

Huisvesting

Cliënten die in afwachting zijn van een verblijfsstatus mogen in Nederland blijven, maar hebben geen recht op voorzieningen. In samenwerking met MARA kunnen bepaalde cliënten van het Bureau tijdelijk gebruik maken van de Noodopvang.

Hiv en werk

De vraag om weer te gaan werken is actueel, omdat iedereen in de WAO voor een herkeuring in aanmerking komt en mensen met een uitkering gestimuleerd worden om aan het werk te gaan. Hierbij komen vragen aan de orde over het wel of niet vertellen van de Hiv-status, inname medicatie, te verwachten problemen bij hervatting van werk en dergelijke.

Psychosociale problematiek

Naast de vraag om concrete dienstverlening blijft de psychosociale problematiek altijd een belangrijk punt van aandacht.

Taboe en isolement

Het taboe op hiv en Aids weerhoudt mensen ervan om over hun situatie te praten. Angst om veroordeeld en uitgestoten te worden speelt hierin een belangrijke rol.

Verwerking en acceptatie

De ontwikkelingen van de laatste jaren brengen mee dat naast de hulp die gevraagd wordt bij de verwerkings- en acceptatieproblematiek ook vragen aan de orde komen met betrekking tot het vormgeven van het leven.

Lotgenotencontact

De vraag om contact met mensen in dezelfde situatie heeft zich meerdere keren voor gedaan.
Verschillende cliënten hebben we in contact gebracht met de vrouwengroep van de hiv-vereniging, waar ze andere vrouwen met hiv ontmoetten. Ook stimuleerden we het bezoek aan het Ron Wichmanhuis voor de thema-avonden. Verder was er veel belangstelling voor de groep "Lets talk about..."

Werkwijze/hulpverlening

Onze manier van werken kenmerkt zich door het belang dat we hechten aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie en het bieden van een veilige plek om over hiv te praten. We benadrukken altijd de geheimhoudingsplicht die we als maatschappelijk werkers hebben en vooral bij allochtone cliënten kan het van belang zijn om in eerste instantie niet meteen over de hiv-infectie te praten. We sluiten aan bij de vraag en het tempo van de cliënt en geven de cliënt de ruimte om zijn eigen verhaal te vertellen. In onze houding tonen we respect en belangstelling voor de leefwereld, leefwijze en cultuur van de cliënt. Veel cliënten komen in eerste instantie naar het Bureau met een praktische hulpvraag. Deze wordt serieus opgepakt waardoor het vertrouwen in de hulpverlening groeit en na verloop van tijd vertellen cliënten steeds meer. Specifiek voor Bureau Hiv-hulpverlening is dat de maatschappelijk werkers gespecialiseerd zijn in de doelgroep mensen met hiv en Aids en betrokkenen.

Samenwerking extern

Vooral in verband met de steeds complexer wordende problematiek is het van groot belang om goed samen te werken met andere hulpverleners. Er zijn samenwerkingsafspraken met de aidsconsulenten van het EMC en het Clara ziekenhuis. Er wordt goed samengewerkt met de soa-verpleegkundigen van de GGD en er zijn intensieve contacten met advocaten.
Met de geestelijk verzorger van MARA wordt er nauw samengewerkt en met name rond de Noodopvang zijn er afspraken, is er regelmatig overleg en vindt er afstemming plaats.
In zijn algemeenheid kun je zeggen dat de hulpverleners elkaar weten te vinden als het nodig is.

Ontwikkelingen

In 2006 is een start gemaakt van het project "Stopt hiv bij mij?" De hulpverleners hebben zich geschoold op het gebied van hiv en seksualiteit en het bespreekbaar maken van problemen rond dit onderwerp. Tijdens de hulpverleningsgesprekken wordt de nodige aandacht besteed aan seksualiteit en veilig vrijen.
In 2007 is de cursus gestart "Lets talk about ...". Deze cursus bestaat uit 5 bijeenkomsten en is in samenwerking met de GGD aangeboden aan een groep vrouwen. In de eerste helft van 2008 zal de groep meerdere keren plaats vinden voor homomannen onder leiding van een maatschappelijk werker van het bureau en een vrijwilliger uit de doelgroep. Voorts wordt onderzocht of in de tweede helft van 2008 een gemengde groep zal starten of nog een keer voor alleen vrouwen. In het voorjaar zal een themadag plaatsvinden voor alle cliënten van het bureau, hulpverleners en andere betrokkenen. Het onderwerp van het thema zal zijn "seksualiteit" en maakt nog steeds deel uit van het project "Stopt hiv bij mij?"
Verder zijn we in vergevorderde bespreking met het Aidsfonds om de groep cliënten die een aanvraag hebben lopen voor een verblijfsvergunning en die geen eigen inkomsten hebben en geen gebruik kunnen maken van voorliggende voorzieningen beter te kunnen helpen.



Gaande en komende coördinator.

Humanitas wordt in de gelegenheid gesteld om door middel van een financiële ondersteuning van het Aidsfonds sneller en adequater te helpen bij noodzakelijke kosten. Voorbeelden hiervan zijn het leefgeld, vergoeding van legeskosten, opvang en dergelijke. En de samenwerking van de hulpverleners rond de Noodopvang zal geëvalueerd en geïntensiveerd worden.
Zoals in het begin van het jaarverslag aangegeven zal er in 2008 aandacht besteed worden aan het vergroten van de kennis over hiv en het vergroten van het begrip voor mensen met hiv. Hiervoor zal samenwerking gezocht worden met overige hulpverleningspartners en medewerkers van de GGD.
Ook zullen we vaker gebruik maken van de media om onze mening en ervaringen te delen.

Bureau Hiv-hulpverlening Cliëntaantallen

Aantal cliënten 2007:	139		
Mannen:	74		
Vrouwen:	65		
Allochtonen	110	**Autochtonen**	29
Mannen:	54	Mannen:	20
Vrouwen:	56	Vrouwen:	9

Medewerkers

Froukje Lijfering	coördinator
Nanda Ligthart	maatschappelijk werker
Alexandra Schippers	maatschappelijk werker
Arthur van Rooij	maatschappelijk werker
Suzanne Messer	maatschappelijk werker (vanaf mei 2007)
Elly Spalink	projectleider MaatjesProject
Elly Beks	coördinator Buddyzorg



Prostitutie Maatschappelijk Werk

Inleiding

Sinds 1989 vraagt Prostitutie Maatschappelijk Werk (PMW) aandacht voor de belangen van prostitue(e)s. Door het bezoeken van alle seksbedrijven krijgen de veldwerkers van PMW inzicht in het werken in de seksindustrie en de eventuele problemen die prostitue(e)s in hun werk of privé-omstandigheden ervaren. Uit contacten die medewerkers tijdens het veldwerk leggen, blijkt vaak dat mannen en vrouwen die als prostitue(e) werkzaam zijn vragen hebben op het gebied van belasting, schulden, huisvesting en leef/werkomstandigheden. Medewerkers geven ter plaatse advies en informatie over zaken als wet- en regelgeving. PMW pleit voor acceptatie van prostitutie als vak en kan mensen ondersteunen bij het op orde brengen van de administratie, boekhouding en arbeidsomstandigheden. Op deze wijze hoopt PMW bij te dragen aan de emancipatie van prostitue(e)s. Emancipatie van prostitutie betekent voor PMW het normaliseren van sekswerk binnen strikte randvoorwaarden met betrekking tot arbeidsomstandigheden en vrijwilligheid. Als sprake is van misleiding, geweld en mensenhandel, kan niet worden gesproken van vrije wil en dus ook niet van prostitutie als vak. In de praktijk echter blijkt dat een aanzienlijke groep prostitue(e)s onder gedwongen omstandigheden aan het werk is in de prostitutie. Ook voor de misstanden en knelpunten in de prostitutiebranche vraagt PMW aandacht van lokale en landelijke beleidsmakers. Vanuit het veldwerk en via andere verwijzers doet PMW een hulpaanbod aan cliënten die hulp nodig hebben bij het op orde brengen van praktische zaken, of ondersteuning willen op psychosociaal gebied.

Intensieve hulpverlening: casusomvang

In 2007 hebben 207 cliënten intensieve individuele begeleiding ontvangen, van wie:

- 91 Nederlandse vrouwen
- 98 Niet Nederlandse vrouwen
- 3 Nederlandse mannen
- 9 Niet Nederlandse mannen
- 6 Transgender prostitue(e)s

Totaal: 207 cliënten

Verwijzers	
Veldwerk	23
STV	23
Politie	23
Cliënt zelf	38
Hulpverleners	76
Media, familie, dienstverlening	21

Veldwerk seksbedrijven

Veldwerkers van PMW bezoeken regelmatig de prostitutielocaties in Rotterdam. Niet alleen de clubs en privé-huizen worden bezocht, ook de thuiswerkers die bij PMW bekend zijn. Door advertenties in de krant en op internet te lezen komt PMW aan nieuwe adressen. Het aantal vergunde bedrijven in Rotterdam is sinds de regulering van de prostitutiesector enorm afgenomen. Wanneer het bestemmingsplan op een prostitutiepand wijzigt is het onmogelijk voor (nieuwe) exploitanten om op de een nieuwe seksinrichting te beginnen. PMW zet zich in voor een situatie waarin exploitanten van vergunde seksbedrijven voordeel ervaren van de vergunning, ter stimulering van de legale prostitutiesector en ter voorkoming van verdergaande verschuiving naar illegale prostitutieactiviteiten, waar controle en regulatie nauwelijks mogelijk zijn. Tevens pleit PMW voor de verbetering van de arbeidsrechtelijke positie van prostituees. Prostituees genieten in de huidige situatie nauwelijks arbeidsrechtelijke bescherming en ervaren bovendien problemen bij het in aanmerking voor sociale voorzieningen.


Team maatschappelijk werkers en ondersteuning.

In 2007 bezocht PMW 48 prostitutielocaties en had contact met 56 prostituees. Naast Nederlandse prostituees is er vooral gesproken met Aziatische en Oost-Europese prostituees. Van de cliënten die zich in 2007 hebben aangemeld, kenden er 23 PMW via het veldwerk.

Veldwerk jongensprostitutie

Met de verbouwing en het repressieve beleid rond Rotterdam Centraal en andere publieke ontmoetingsplaatsen is de zichtbaarheid van jongensprostitutie in de loop der jaren afgenomen voor de hulpverleners van PMW en GGD. Voor het werven van klanten wordt steeds vaker gebruik gemaakt van internet als medium.
In 2007 is PMW in samenwerking met de GGD Rotterdam gestart met het intensiveren van veldwerk ten behoeve van jongens in de prostitutie. Hiertoe is een mannelijke veldwerker in dienst genomen. Gezamenlijk bezoeken de veldwerker van PMW en GGD locaties waar jongens (vermoedelijk) klanten werven voor betaald seksueel contact. Voor verspreiding tijdens het veldwerk is een gezamenlijke folder ontwikkeld, met informatie over de instellingen en hun hulpaanbod. Het project jongensprostitutie was in 2007 nog in de opstartfase, waardoor geen duidelijke resultaten te geven zijn.

Internetveldwerk

Prostitutie Maatschappelijk Werk (PMW) staat bekend om haar activiteiten in het veld: medewerkers van PMW bezoeken in de regio Rotterdam alle plekken waar met seks geld verdiend wordt. Sinds enige jaren is een van de belangrijkste vindplekken van prostitutie het internet.

Als laagdrempelig en anoniem medium biedt het internet talloze mogelijkheden om vraag en aanbod rondom betaalde seks samen te brengen. Medewerkers bezoeken hier op regelmatige basis sites waar geadverteerd wordt voor prostitutie in de hoop contact te leggen met prostitue(e)s en hen waar nodig een hulpaanbod te kunnen bieden.
Er is samenwerking aangegaan met enkele webmasters van advertentiesites, waarbij adverteerders voor commercieel seksueel contact worden geattendeerd op het hulpaanbod van PMW.

Mensenhandel

PMW heeft te maken met verschillende verschijningsvormen van gedwongen prostitutie. Enerzijds kent PMW de slachtoffers van internationale mensenhandel, waarbij cliënten in een netwerk van georganiseerde criminaliteit onder dwang of misleidende omstandigheden in de prostitutie terechtkomen.

Anderzijds werkt PMW met slachtoffers van nationale mensenhandel in de vorm van emotionele chantage en dwang door pooiers of ronselaars die in de volksmond ook wel ‘loverboys’ worden genoemd. In 2007 zijn door PMW in totaal 207 cliënten begeleid. Hiervan hebben 141 cliënten te maken gehad met gedwongen prostitutie, of hebben in een situatie gezeten waarin vermoed werd dat zij hiervoor werden geronseld. Dit is 68% van de cliëntgroep. Opvallend is dat het totaal aantal cliënten dat PMW in 2007 heeft begeleid aanzienlijk hoger is dan in voorgaande jaren. Ook het aantal slachtoffers van gedwongen prostitutie is aanzienlijk hoger. Daarentegen is het aantal nieuw aangemelde slachtoffers van jeugdprostitutie lager in vergelijking tot het voorgaande jaar.


Rachel Levi en Suzanne Kern (r) testen het nieuwe programma voor internethulpverlening.

Internationale mensenhandel

Voor slachtoffers van internationale mensenhandel coördineert PMW in de regio Rotterdam een netwerk voor integrale opvang en hulpverlening. In het netwerk participeren naast PMW en de Stichting Tegen Vrouwenhandel (STV) ook de Vrouwenopvang Rotterdam (VR), Stichting Opvang Mensen in Knelsituaties (SOMIK), The Village (Leger des Heils), Noodopvangcentrum Vlaardingen (NOC), Bureau Rechtshulp Rotterdam, Bonded Labour in Nederland (BLinN) en Stedelijke Zorg (SoZaWe). Als zorgcoördinator van het Netwerk Mensenhandel Rotterdam Rijnmond heeft PMW een begeleidende en adviserende rol ten opzichte van de samenwerkingspartners binnen het netwerk. Hiertoe organiseert PMW tweemaal per jaar een netwerkbijeenkomst, waarin de laatste ontwikkelingen in de bestrijding van mensenhandel en wetgeving worden uitgewisseld.

Hulpverleningstrajecten mensenhandel			
Totaal aantal trajecten mensenhandel	141	Waarvan jeugd	78
Trajecten doorlopend uit 2006	81	Waarvan jeugd	41
Trajecten nieuw opgestart in 2007	60	Waarvan jeugd	37

Supportgroep

Voor volwassen slachtoffers van mensenhandel biedt PMW naast individuele begeleiding in samenwerking met BLinN een zorgaanbod in groepsverband. De supportgroep is een lotgenotengroep voor traumaverwerking. Onder begeleiding van een creatief therapeut en maatschappelijk werker verwerken de cliënten hun ervaringen. In 2007 is een supportgroep van 30 sessies afgerond, met 8 deelnemers.

Maatjesproject

PMW biedt daarnaast een maatjesproject voor slachtoffers van mensenhandel in Rotterdam. Binnen dit project worden de slachtoffers gekoppeld aan een maatje om leuke dingen mee te doen en zo hun sociale netwerk te verstevigen. Het blijkt lastig om een geschikt maatje te vinden voor de cliënten. In 2007 zijn vier geschikte koppelingen tot stand gekomen. Daarnaast staan zes cliënten op de wachtlijst voor een vrijwillig maatje.

Trainingen BLinN

BLinN heeft de cliënten van PMW, die slachtoffer waren van gedwongen prostitutie, een aantal trainingen aangeboden. Het gaat om trainingen op het gebied van scholing en werk en is bedoeld voor cliënten die de ervaringen in de prostitutie een plek hebben gegeven en verder willen met hun leven. In het afgelopen jaar waren dat de volgende trainingen: ‘Sociale vaardigheden en communicatie’ (5 sessies), ‘Assertiviteit’ (3 sessies), ‘Interpersoonlijke contacten en relaties’ (3 sessies), ‘Arbeidsethos’ (4 sessies) en ‘Op weg naar solliciteren’ (4 sessies).

Jeugdprostitutie (nationale mensenhandel)

In januari 2006 is in Rotterdam-Rijnmond officieel de Ketenaanpak Jeugdprostitutie van start gegaan. Dit is een gemeentelijke aanpak waarbij alle relevante partijen (Politie, Bureau Jeugdzorg, Openbaar Ministerie, PMW, GGD, signaleerders) in de strijd tegen jeugdprostitutie met elkaar samenwerken op drie terreinen: preventie, hulpverlening/ opvang en repressie. Doel van deze ketenaanpak is het voorkomen van meer slachtoffers, eerder signaleren van jeugdprostitutie, eerder uitzetten van interventies, intensiveren van hulpverlening en zorg en het opsporen en vervolgen van daders.
Tot de doelgroep van de Ketenaanpak Jeugdprostitutie behoren minderjarige en jong volwassen meisjes en jongens uit Rotterdam (tot 23 jaar), van wie uit feiten of signalen bekend is geworden dat zij zich prostitueren of voor die doeleinden dreigen te worden misbruikt door derden.
Binnen de ketenaanpak fungeert PMW als lokaal meld-, registratie- en expertisepunt rondom jeugdprostitutie. Dit houdt in dat PMW alle meldingen van jeugdprostitutie in de regio Rotterdam-Rijnmond registreert en in zorgwekkende gevallen gespecialiseerde begeleidingstrajecten kan uitzetten binnen de eigen hulpverlening.

Prostitutie Maatschappelijk Werk

PMW heeft in 2007 meldingen van (potentiële slachtoffers van) jeugdprostitutie ontvangen over 106 jongeren. Het grootste deel van de meldingen betrof meisjes, slechts 3 van de 106 jongeren betroffen jongens. Van deze meldingen hebben er 37 geleid tot een intensief begeleidingstraject bij PMW. In 23 gevallen ging het om een preventief traject om afglijden in de prostitutie te voorkomen, voornamelijk met minderjarigen. De 14 andere jongeren hadden reeds (gedwongen) in de prostitutie gewerkt.

Meidengroep

De enorme vraag naar een preventieve groep voor meiden die het lastig vinden grenzen te stellen binnen de relatie en op seksueel vlak (zonder dat (al) sprake is van prostitutie) heeft ertoe geleid dat in 2007 het project Girls' Talk van de Rutgers Nisso Groep is geïmplementeerd binnen het hulpaanbod van PMW. Girls' Talk is een groepscounseling programma voor laag opgeleide meisjes van 14 tot 18 jaar. Het programma is erop gericht meiden relationeel en seksueel weerbaar te maken. Meisjes leren hoe ze meer regie krijgen over hun -seksuele- relaties met jongens. De groep wordt geleid door twee maatschappelijk werkers die hiervoor zijn getraind. In 2007 is een groep gestart die gedurende 8 sessies met deze thema's is bezig geweest.

Voorlichtingen

Sinds 2007 biedt PMW in samenwerking met Theater a la Carte het voorlichtingsprogramma Hoezo, 'lover'boys? aan. Hoezo, 'lover'boys? is bedoeld voor VMBO-scholen, ROC's en het Speciaal Voortgezet Onderwijs. Naast de samenwerking met Theater a La Carte verzorgt PMW ook andere voorlichtingen aan jongeren en zijn er diverse trainingen beschikbaar voor professionals. Gemiddeld verzorgt PMW twee keer per maand een voorlichting.

Gevaarlijke Liefde

PMW verspreid sinds enige jaren het voorlichtingsboekje Gevaarlijke Liefde, over jeugdprostitutie. Nog steeds vindt deze brochure onverminderd aftrek. In 2007 zijn er 4382 exemplaren van Gevaarlijke Liefde aangevraagd.

Onderzoek

In de hedendaagse jongerencultuur lijken seksuele omgangsvormen te ontstaan waarmee de grens tussen seksuele beleving en jongerenprostitutie vervaagt. Vooral in de media komen verontrustende beelden naar voren. De aandacht en onrust rondom fenomenen als 'ruilseks' en 'loverboys' heeft ertoe geleid dat Wendy Garnier, bachelorstudent aan de Universiteit Twente in opdracht van PMW onderzoek gedaan heeft naar moderne vormen van prostitutie in de Nederlandse jongerencultuur. Het onderzoek ging vooral uit naar de denkbeelden van mannelijke adolescenten over uitingsvormen van prostitutie. Door middel van focusgroepsessies en een speciaal voor dit onderzoek ontworpen spel en vragenlijst zijn mannelijke adolescenten geconfronteerd met een set vragen om de denkbeelden ten opzichte van ruilseks en loverboys te meten. Uit de resultaten kwam naar voren dat ondanks aandacht in de media en incidentele gebeurtenissen ruilseks niet zo algemeen voorkomt, een redelijk onbekend begrip is en een negatief affect oproept. Er kan wel gesteld worden dat het aantal respondenten dat aangaf loverboys te kennen of zelf nagedacht had om loverboy of pooier te worden erg hoog was. Dit hoge aantal had mogelijk verband met de overeenkomst tussen de jongemannen die in het onderzoek zijn betrokken en het geschetste risicoprofiel voor een loverboy (Terpstra en van Dijke, 2005). Nagenoeg alle respondenten voldeden aan de risicokenmerken die in dit profiel worden beschreven.

Resocialisatietraject

Rotterdam loopt landelijk voorop waar het gaat om uitstapmogelijkheden voor prostituees.
Sinds 1992 leidt PMW een voor Nederland uniek samenwerkingsverband voor cliënten die met de prostitutie willen stoppen. Hoewel de naam voor sommigen moraliserend klinkt, blijken veel cliënten het stoppen met het werk als het opbouwen van een nieuw leven te zien.
In 2007 hebben 35 cliënten deelgenomen aan het resocialisatietraject. Voor hen is door de samenwerkende instellingen een reïntegratietraject op maat ontworpen. Trajecten duren gemiddeld 18 maanden. In 2007 zijn 19 nieuwe resocialisatietrajecten gestart. Deze worden – uitgaande van het gemiddelde – in 2008 afgerond. Daarnaast waren er 16 doorlopende trajecten uit 2006. Hiervan zijn in 2007 4 trajecten nog niet tot afronding gekomen, omdat het traject meer tijd nodig heeft. Negen van deze trajecten zijn in 2007 met succes afgerond, hetgeen betekent dat de cliënt geen banden meer heeft met prostitutie en volledig is geresocialiseerd (woonruimte, inkomsten, dagbesteding, stevige basis). Twee trajecten zijn zonder succes afgesloten, hetgeen betekent dat de cliënt ondanks de pogingen om binnen het resocialisatietraject te zorgen voor een alternatief voor het leven in de prostitutie, toch is teruggevallen en besloten heeft zich uit het traject terug te trekken.

Medewerkers

Suzanne Kern (coördinator)
Rachel Levi (beleidsmedewerker, coördinatie veldwerk)
Marina Murk (administratieve kracht)
Gea Heeringa (administratieve kracht)
Irene van Kampen (maatschappelijk werker/veldwerker)
Saskia Franken (maatschappelijk werker/veldwerker)
Irene Luykenaar (maatschappelijk werker/veldwerker, uit dienst 2007)
Anke van den Dries (maatschappelijk werker/veldwerker, in dienst 2007)
Nicole Buis (maatschappelijk werker/veldwerker, in dienst 2007)
Peté van Putten (maatschappelijk werker/veldwerker, uit dienst 2007)
Mariëtte Zeedijk (maatschappelijk werker/veldwerker, uit dienst 2007)
Jacqueline Lobbezoo (maatschappelijk werker/veldwerker, uit dienst 2007)
Joost Krop (maatschappelijk werker/ veldwerker, uit dienst 2007)
Tarita Meye (stagiair)
Annerieke Boer (stagiair)



Vrijwilligersprojecten

Vooraf

Voor Humanitas hebben vrijwilligers naast beroepskrachten een eigen waarde en betekenis. Vrijwilligers zijn voor Humanitas uitdrukking van het medeverantwoordelijkheid nemen voor het reilen en zeilen van de samenleving, met name voor het reilen en zeilen van mensen die om uiteenlopende redenen achter blijven en die tijdelijk ondersteuning kunnen gebruiken. Het werken met vrijwilligers was en is voor Humanitas een onmisbaar element in het bereiken van haar doelen.

Bij de uitvoering van hun werk staan de vrijwilligers er niet alleen voor: Beroepskrachten zijn beschikbaar om de vrijwilligers te ondersteunen en faciliteren bij de uitoefening van hun werkzaamheden.

Kwaliteit

Zoals gezegd zijn vrijwilligers voor het realiseren van de doelen van Humanitas van vitaal belang. Essentieel hierbij is om voor alle vrijwilligersprojecten de 'juiste' vrijwilligers aan te trekken. Te weten, diegenen die het best in staat zijn om op grond van hun ervaring, kennis en kunde bepaalde werkzaamheden op zich te nemen en uit te voeren, dan wel diegenen die bereid zijn hun nog beperkte ervaring, kennis en kunde te vergroten. Dat is de beste garantie voor kwalitatief goede uitkomsten. Vanuit deze context stelt Humanitas aan het verrichten van vrijwilligerswerk 'kwaliteitseisen'. Bij deze kwaliteitseisen staat voortdurend het uitgangspunt centraal: "Kwaliteit is jezelf en elkaar voortdurend afvragen of je de goede dingen doet en of je de dingen goed doet". Kwaliteit is op die manier het voldoen aan de reële verwachtingen van de cliënt, de organisatie, de betaalde en de onbetaalde medewerker.
Pure vrijwilligheid om iets te doen betekent helaas niet altijd geschiktheid. Om garant te kunnen staan voor kwalitatief hoogstaand vrijwilligerswerk moet er selectie plaatsvinden. Humanitas informeert de aspirant-vrijwilligers over het hoe en waarom van deze selectie.
Kandidaten voor vrijwilligerswerk bij Humanitas moeten tenminste voldoen aan de volgende vereisten:

- onderschrijven van de doelstellingen van Humanitas en de gehanteerde uitgangspunten bij het werk van Humanitas
- passen binnen de werkcultuur en bij de andere al actieve vrijwilligers
- beschikken over de gezochte kwaliteiten en vaardigheden
- bereidheid hebben een gevraagde minimale hoeveelheid tijd te investeren
- bereidheid tot werkoverleg
- bereidheid hebben tot scholing en bijscholing.

Alle vrijwilligers die bij Humanitas werkzaam zijn hebben recht op de faciliteiten die de organisatie aanbiedt. Bovendien kunnen zij deelnemen aan speciaal voor hen georganiseerde begeleiding en deskundigheidsbevordering.

De vrijwilligersprojecten in 2007:



Ouderenproject

Februari 2007 is er een nieuw vrijwilligersproject gestart bij Humanitas: Voorkomen en Bestrijden van sociaal isolement bij ouderen in de gemeente Rotterdam.
Kortweg: het ouderenproject.

Aanmeldingen

In de eerste fase is veel tijd besteed aan het bekendmaken van het project. Dit ging ten dele relatief eenvoudig vanwege het feit dat Humanitas ook een thuiszorgorganisatie is. Een deel van de Rotterdamse ouderen (ca 2000) kon zodoende direct geïnformeerd worden via haar eigen communicatiekanalen (cliëntenkrant, eigen medewerkers, website). De andere Rotterdamse ouderen werden en worden aangemeld via andere organisaties die we van het bestaan van het project op de hoogte hebben gebracht, zoals huisartsen, SMDD, SMDF, MDA, vraagwijzer Hoogvliet, Bavo Europoort ouderenrehabilitatie, Marktplaats Vrijwillige Zorg, Ouderenzorg Charlois en een Sociaal Adviseur uit Zuid. De samenwerking met de diverse instellingen verloopt uitstekend.
In latere fases van het project leidde ook de mond-tot-mondreclame tot de nodige aanmeldingen.



Coördinator Astrid Arts (r), Ellen Helversteijn (m) en Anneke Janssens (l).

Werkwijze

Na een aanmelding gaat één van de medewerkers bij de oudere thuis langs voor een intakegesprek. Tijdens dat gesprek wordt vooral gekeken naar het sociale netwerk van de oudere. De oudere die dit wil, wordt vervolgens gekoppeld aan een vrijwilliger. Deze vrijwilliger bezoekt de oudere gemiddeld 1x per week en richt zich in de beginfase vooral op het opbouwen van een vertrouwensband. Na verloop van tijd werken de oudere en vrij-

williger samen aan een nieuw sociaal netwerk. Het aanbieden van deelname aan activiteiten voor ouderen is daar onderdeel van. De oudere kan samen met de vrijwilliger zo'n activiteit naar keuze gaan bekijken. Doel is dat de oudere gestimuleerd wordt om nieuwe contacten aan te gaan, waarbij hij/zij de regie wel zoveel mogelijk zelf blijft behouden.

Activiteiten

Al snel werd duidelijk dat ouderen vooral de zondag als een moeilijke dag ervaren. Daarop is gestart met het organiseren van zogenaamde Plezierig Ouder Worden (zon-)dagen. Aan de hand van steeds wisselende thema's gaan ouderen met elkaar in discussie, zingen ze samen, luisteren naar muziek of verhalen. Vrijwilligers voorzien de ouderen van koffie en thee, verzorgen de lunch en houden –indien nodig– de conversatie mede op gang. In het verlengde van de Plezierig Ouder Worden dagen zijn we gestart met een Plezierig Ouder Worden cursus. Tijdens de bijeenkomsten brengen zij hun eigen levenservaringen en kwaliteiten in als antwoord op de levensvragen die ouderen hebben. Deze bijeenkomsten leiden er tevens toe dat het netwerk van de oudere verbreed wordt.

Behalve op de activiteiten die Humanitas zelf organiseert maken wij de ouderen attent op de activiteiten die door andere organisaties zoals wijkinstellingen, georganiseerd worden en leiden hen daarnaar toe.

Toekomst

De activiteiten die in 2007 gestart zijn worden in 2008 voortgezet en verder uitgebreid. In samenwerking met diverse welzijnsinstellingen gaan we koffieochtenden in verschillende wijken organiseren: eveneens een laagdrempelige vorm voor ouderen om met elkaar in contact te komen.

Vanwege de toenemende vraag willen we ook graag het aantal vrijwilligers uitbreiden. De cursus Plezierig Ouder Worden gaan we frequenter organiseren en er komt een vervolg hierop. Begin 2008 wordt de site www.humanitasouderencontact.nl gelanceerd; een nieuwe, extra mogelijkheid voor (een deel van de) ouderen om met elkaar in contact te komen.

Medewerkers

Coördinator: Astrid Arts
Begeleider vrijwilligers: Ellen Helversteijn
Activiteitenbegeleider: Alexandra Schippers
Vrijwilligers: 25

Steun bij Verlies en Rouw

Steun bij Verlies en Rouw richt zich vooral op mensen die een dierbare hebben verloren door overlijden. Getrainde vrijwilligers bieden ondersteuning en begeleiding aan mensen tijdens het rouwproces. Hiermee proberen we te voorkomen dat mensen psychosociale/somatische klachten ontwikkelen en hier problemen door krijgen. Indien blijkt dat er sprake is van gecompliceerde rouw verwijzen we door naar andere instanties. Doelgroep van Steun bij Verlies en Rouw betreft iedereen vanaf ongeveer 7 jaar die een dierbare heeft verloren en daar ondersteuning bij nodig heeft.

Individuele ondersteuning

Het afgelopen jaar is het aantal aanvragen voor individuele ondersteuning enorm gegroeid. In 2006 waren het er nog 29, dit jaar hebben de vrijwilligers 54 mensen ondersteund. De meeste mensen hadden vooral behoefte hun verhaal te doen, om te leren gaan met de emoties en in sommige gevallen was er sprake van een dreigende depressie. Nieuw dit jaar was het gebruik van een herinneringsboek. Dit boek is enerzijds een mooie manier om de herinneringen aan de overleden persoon vorm te geven en is anderzijds een gestructureerde manier om de rouw bespreekbaar te maken.



Deskundige vrijwilligers ten behoeve van steun bij verlies en rouw.

Lotgenotengroep

In 2007 zijn er 2 lotgenotengroepen voor volwassenen en een voor jongeren georganiseerd. De kracht van een lotgenotengroep is de herkenning van de verhalen. Terwijl veel mensen in hun privéleven na verloop van tijd stuiten op vragen als "Ben je daar nu nog steeds mee bezig?" of anderen niet lastig willen vallen met hun verdriet, is een groep een plek waar mensen aan een half woord genoeg hebben om elkaar te begrijpen. De (h)erkenning en de uitwisseling van ervaringen is voor deelnemers een stimulans hun leven weer op de rails te krijgen.



Coördinator Ellen Helversteijn.

Voorlichting

Het aantal voorlichtingsbijeenkomsten nam toe in 2007. Op basisscholen zijn we in gesprek gegaan met ouders en leerkrachten en in een woonzorgcentrum van Humanitas was de voorlichting vooral bedoeld voor de bewoners. Nieuw dit jaar was de voorlichting aan ouders/verzorgers van jongeren die aan de lotgenotengroep deelnemen.
Ook het aantal telefonische vragen, vooral van schoolmaatschappelijk werk, is erg toegenomen. Het zijn dan vooral vragen over jongeren. Er heerst nog veel onbekendheid over hoe jongeren (12-18 jaar) met rouw omgaan.

Vrijwilligers

De inzet van vrijwilligers is behoorlijk toegenomen. De vrijwillige coördinator regelt alle aanvragen en koppelingen. Mede door haar inzet is het bereik van dit project zo groot.

Deskundigheidsbevordering

Iedere 6 weken is er een intervisie bijeenkomst. Vrijwilligers hebben hier de gelegenheid ervaringen te delen en elkaar te ondersteunen. Ook thema's komen hier aan bod, zoals wanneer ga je de begeleiding afronden, hoe ga je er mee om wanneer iemand vertelt dat ze de overleden persoon nog regelmatig 'zien'. In het voorjaar was er een voorlichting over rouw in de multiculturele samenleving. In 2007 kon ook een training gevolgd worden bij Stichting Achter de Regenboog. Deze training is gericht op het leren begeleiden van kinderen en jongeren. In oktober stond de jaarlijkse dag voor deskundigheidsbevordering in het teken van ouderen en rouw. Voor deze gelegenheid is ook een herinneringsboek ontwikkeld. Dit boek wordt inmiddels niet alleen door de vrijwilligers in Rotterdam gebruikt maar ook door de andere Steun bij Rouw groepen van Humanitas in het district Zuidwest-Nederland.

Samenwerking

Nieuw dit jaar is de intensieve samenwerking met het project Voorkomen en Bestrijden van Sociaal Isolement bij ouderen. Ouderen hebben veel met rouw te maken. In overleg konden ouderen doorstromen naar het project sociaal isolement en andersom. In het najaar hebben we gezamenlijk op beurzen en informatiemarkten gestaan.

Resultaten in 2007

In totaal is er 102 keer van de diensten van Steun bij Rouw gebruik gemaakt.
Individueel: 54
Groepen: 3 (deelnemers 19)
Voorlichtingen: 4 (deelnemers 29)

Medewerkers

Ellen Helversteijn, coördinator
Irene Ditiecher, vrijwillige coördinator
en 15 vrijwilligers

Aktie Frisse Lucht

'Aktie Frisse Lucht' is een vrijwilligersproject van de Vereniging Humanitas, gericht op het organiseren van 'logeervakanties' voor kinderen in sociaal-economisch moeilijke omstandigheden. Dit zijn met name jongens en meisjes van 6 tot 13 jaar die, om financiële redenen en bijkomende persoonlijke omstandigheden betreffende het gezin en/of de woonsituatie, zelden of nooit eens echt op vakantie gaan. Humanitas wil deze kinderen een zorgeloze vakantie aanbieden bij gastgezinnen in verschillende provincies.

Vakanties

De gastgezinnen nemen de kinderen op en zorgen voor de daginvulling van de kinderen, zonder dat daar een vergoeding tegenover staat. In 2007 logeerden 123 kinderen één week in Drenthe tijdens de meivakantie; 58 kinderen brachten 1 week tijdens de zomervakantie in Zeeland door. In samenwerking met de Stichting Europa Kinderhulp (E.K.H.) werden tijdens de zomer voor in totaal 84 kinderen (bijna) drie-weekse vakanties verzorgd in de provincies Groningen, Gelderland en Utrecht, Friesland en Limburg. 65 Kinderen zijn met twee vakanties meegeweest.
Evenals vorig jaar zijn vijf kinderen van 13 tot en met 15 jaar verwezen naar het Humanitas kamp van Den Haag.

Werkwijze

Het Coördinatieteam van 'Aktie Frisse Lucht'(AFL) is de verbindende schakel tussen verwijzers en bezoekers. Kinderen uit Rotterdam en omgeving, in de leeftijdscategorie 6 tot 13 jaar, kunnen worden aangemeld via school, maatschappelijk werk, schoolarts, Sociaal Pedagogische Dienst of andere instanties die te maken hebben met kinderen in achterstandssituaties. Deze instellingen krijgen steeds begin van het jaar informatie over de vakantiedata en folders en een poster. Na aanmelding door een van deze verwijzers, neemt een vrijwilliger van AFL contact op met de ouders/verzorgers en wordt het kind thuis bezocht. De bezoeker informeert de ouders/verzorgers nader over AFL en neemt de persoonlijke gegevens van het kind op. Vaak zal deze, in geval van plaatsing, ook de benodigde gelden innen. Werving en selectie van gastouders, die bereid zijn om in vakantieperioden een kind in hun gezin op te nemen, wordt in de verschillende provincies verricht door lokale vrijwilligers van Humanitas of van de Stichting Europa Kinderhulp. Deze vrijwilligers en het Rotterdamse coördinatieteam verzorgen in overleg de koppeling tussen kinderen en gastgezinnen.



Coördinatieteam AFL.

Ontwikkelingen

- In Zeeland meldden zich veel nieuwe gastouders, zodat veel kinderen daar geplaatst konden worden. Ook bij de andere plaatsingsinstellingen liep het goed.
- Het team van Aktie Frisse Lucht heeft zich laten informeren over de ingrijpende veranderingen binnen Jeugdzorg.
- Het aantal ouders dat gebruik maakt van de mogelijkheid van automatische betaling neemt ieder jaar toe.

Kwaliteit

Het verbeteren van de administratieve processen is een continue aandachtspunt, ook voor 2008. Dit geldt evenzo voor de fondsenwervende activiteiten waarmee beoogd wordt o.a. het vervoer naar en van de bestemmingen te kunnen bekostigen. In het kader van deskundigheidsbevordering gaan team en vrijwilligers deelnemen aan een voorlichtingsdag die de omgang met verstandelijk gehandicapte ouders als thema heeft.

Medewerkers

Drs. Gerda Hendriks, coördinator
Jolanda Verschuren, assistent coördinator
Marina Murk, administratief medewerkster
Leny Bareman, bezoekster
Marja van der Graaff, bezoekster
Karel van Hensbergen, bezoeker
Arie Pors, bezoeker
Yvonne van Rijnsoever, bezoekster
Jenny Schuijl, bezoekster
Ilse Rutten, bezoekster (vanaf mei 2007)

Samen Reïntegreren

Het project Samen Reïntegreren richt zich op een succesvolle terugkeer van ex-gedetineerden in de maatschappij. Vrijwilligers bezoeken gedetineerden en begeleiden ex-gedetineerden.
Na hun periode van detentie, is het voor ex-gedetineerden niet gemakkelijk terug te keren in de maatschappij. Vandaar dat veel ex-gedetineerden uiteindelijk terugvallen in hun oude patroon, om vervolgens weer met justitie in aanraking te komen. Om recidive gedrag tegen te gaan, probeert 'Samen Reïntegreren' de overgang naar de samenleving soepeler te laten verlopen.
Het project gaat uit van een één-op-één relatie tussen begeleider en (ex-)gedetineerde. Dit betekent dat elke (ex-)gedetineerde wordt begeleid door één vaste vrijwilliger. Deze begeleiding begint in de laatste fase van de detentie en wordt gecontinueerd in de periode na de vrijlating. De begeleiding vindt plaats zolang beide partijen ((ex-)gedetineerde en vrijwilliger) dit nodig achten en bestaat uit mentale en praktische begeleiding.


Jolande Pippel en Rob Streefland.

Bezoeken en begeleiden

Ook in 2007 is de belangstelling voor het project weer toegenomen. Vrijwilligers hebben 87 (ex-)gedetineerden begeleid. In 2006 waren dit er 72. De behoefte bij gedetineerden om na hun periode van detentie begeleid te worden, neemt toe. Het is vooral in die periode van belang om een luisterend oor te bieden en de ex-gedetineerde bij te staan in de hele wirwar van aanvragen voor een uitkering, schuldhulpverlening, belastingtoeslagen, woonruimte, giro/bankrekening, etc. Bovendien is er vaak de angst om terug te vallen in hun 'oude leven'. Hoe eerder zij hun zaken goed op orde hebben, des te kleiner is de kans op terugval.
Daarnaast is het aantal aanvragen van gedetineerden om te corresponderen met een 'penmaatje' erg toegenomen. Penmaatjes zijn vrijwilligers die een gedetineerde schriftelijk ondersteuning bieden. Gedetineerden krijgen een vast penmaatje en vaak vormen zij het enige contact met de buitenwereld. Aangezien de vraag om door een vrijwilliger begeleid te willen worden toeneemt, is een extra kracht aangenomen om de matching tussen (ex-)gedetineerde en vrijwilliger sneller tot stand te brengen.

Aanmeldingen

De vrijwilligers zijn actief in de volgende Penitentiaire Inrichtingen: de Schie te Rotterdam, de Noordingel te Rotterdam, de Dordtse Poorten te Dordrecht, de IJssel te Krimpen a/d IJssel en in Scheveningen en Zoetermeer. Het corresponderen gebeurt hoofdzakelijk met gedetineerden in een tbs-instelling te Venray.
Veelal worden gedetineerden aangemeld door een Medewerker Maatschappelijke Dienstverlening (mmd'er). Met deze functionarissen hebben we een goede relatie ontwikkeld zodat de terugkeer naar de samenleving van de gedetineerde steeds soepeler verloopt. Voordat een gedetineerde vrijkomt is dan al duidelijk waar eventuele knelpunten liggen.
Eind 2007 is een voorzichtige start gemaakt met het begeleiden van ex-gedetineerden die aangemeld worden door de gemeente Rotterdam, afdeling Nazorg. In 2008 gaan we deze vorm van begeleiden nader ontwikkelen en structureren.

Wonen

Reeds tijdens de periode van detentie wordt samen met de mmd'er gereageerd op huurwoningen in de woonkrant of wordt er een woonpas aangevraagd. Toch is het heel moeilijk om een woning in Rotterdam te vinden.
Humanitas werkt samen met het Woonhotel in Rotterdam. Gedetineerden die al enige tijd begeleid worden door vrijwilligers en waarvan de verwachting is dat zij weer op een goede manier deel willen uitmaken van de samenleving, kunnen daar soms meteen al na hun vrijlating een kamer krijgen voor een periode van maximaal 6 maanden. Tevens is er in 2007 ook een aantal keer een beroep gedaan op de organisatie 'Flexibel Wonen', die zelfstandige woonruimte verzorgt voor mensen die kampen met meervoudige problematiek.

Toekomst

In 2008 verwachten wij wederom een toename van het aantal aanvragen van (ex-)gedetineerden die begeleid willen worden door een vrijwilliger. Werving van gekwalificeerde en gemotiveerde nieuwe vrijwilligers zal daarom een continue proces zijn. In 2008 zal de Reclassering steeds vaker een beroep op onze vrijwilligers gaan doen om samen een ex-gedetineerde beter te kunnen begeleiden. Eind 2007 zijn hier al gesprekken over gevoerd. Ook het aantal schrijfcontacten hopen wij uit te kunnen breiden. Evenals het kunnen begeleiden van zeer jonge (ex-)gedetineerden.

Maatjesproject

Het MaatjesProject, onderdeel van Bureau Hiv-hulpverlening, richt zich op het bevorderen van een zo'n optimaal mogelijk functioneren van de cliënt in zijn sociale omgeving. Tevens wordt beoogd belemmeringen in de omgeving van de cliënt op te heffen of te verminderen.

In de situatie waarin de doelgroep verkeert, bevinden cliënten zich in de zwakste positie en kunnen op die grond aanspraak maken op extra praktische ondersteuning door een vrijwilliger. De ondersteuning bestaat uit het leveren van hand- en spandiensten, gericht op het verbeteren van de bestaansvoorwaarden in relatie tot de hiv-problematiek.

Doelgroep

Het MaatjesProject is er voor mannen, vrouwen en kinderen met hiv in de regio Rotterdam.
Vrijwilligers (maatjes) bieden praktische begeleiding en sociale ondersteuning, gericht op vragen die te maken hebben met leven met hiv. De omgeving is vaak niet op de hoogte van hiv. Schuld- schaamtegevoel en taboes spelen hierin een grote rol. Mensen kunnen geen beroep doen op familie en vrienden. Tegelijkertijd is er een grote behoefte aan praktische ondersteuning vooral bij mensen van niet-Nederlandse afkomst. De complexiteit van wet- en regelgeving rond verblijfsprocedures, de tweedeling in de maatschappij en het grote aantal mensen dat door taal- en cultuurverschillen verstrikt raakt in de Nederlandse samenleving is hier debet aan.

Mensen melden zich bij het MaatjesProject met zeer uiteenlopende vragen. Vaak betreft het een praktische vraag, een verzoek om mentale ondersteuning of een combinatie van beide en is veelal gericht op ontoegankelijkheid van instanties en communicatieve hindernissen. Enkele voorbeelden:
Maatjes bieden begeleiding naar instanties zoals Erasmus Medisch Centrum, de apotheek, de huisarts, de Sociale Dienst, het GAK, naar Bureau voor Rechtshulp, advocaten, ambassades, et cetera. Maatjes zetten zich in op het gebied van taalondersteuning en kennis in het omgaan met diverse instanties. Maatjes begeleiden naar hiv-gerelateerde bijeenkomsten zoals thema-avonden in het Ron Wichmanhuis, Wereld Aidsdag, hiv-café, et cetera. Maatjes vangen kinderen op, bijvoorbeeld in verband met een afspraak van de ouder(s) in het Erasmus Medisch Centrum. Maatjes ondersteunen bij werkgerelateerde vragen, bijvoorbeeld in het traject van een WAO-keuring.

Werkwijze

Wanneer iemand zich meldt bij het Maatjesproject wordt gekeken naar de vragen die spelen en gevraagd aan welke type maatje je behoefte is. Te denken valt aan de voorkeur voor een man, vrouw, bepaalde cultuur, et cetera. Tevens wordt bepaald welke gewenste kennis, maar evenzeer vaardigheden, visie en attitude een maatje in huis moet hebben om goede ondersteuning te kunnen bieden. De individuele kwaliteiten en persoonlijkheid van de maatjes worden afgewogen, waarna gezocht wordt naar aansluiting met de cliënt. Hierop wordt een koppeling tot stand gebracht. Het leveren van de maatjeshulp wordt met beiden geëvalueerd.
Binnen de werkwijze van het MaatjesProject is netwerken en samenwerking met interne en externe organisaties een belangrijk onderdeel. Niet alleen om deskundigheden actueel te houden, maar nog meer om vraaggericht te kunnen werken, de doelgroep te bereiken en goede contacten te onderhouden met verwijzers. Er wordt dan ook intensief samengewerkt met de maatschappelijk werkers van Bureau Hiv-hulpverlening, Buddyzorg en andere organisaties in Rotterdam.

Cliëntcontact

(onderverdeeld op belangrijkste hulpvraag)

- Ondersteuning bij contact met instanties zoals advocaten, rechtbanken, de gemeente, politie, UWV, et cetera, op mentaal, emotioneel, praktisch en communicatief gebied 53%
- Kinderopvang 7%
- Ziekenhuisbezoek, ondersteuning op sociaal en emotioneel gebied 16%
- Ondersteuning bij hiv-gerelateerde bijeenkomsten zoals de boottocht, het kerstdiner voor minder draagkrachtigen, het hiv-café, en dergelijke. 18%
- Gevangenisbezoek 6%.

Cliënten	
Man	45
Vrouw	58
Totaal	103
Allochtoon	95
Autochtoon	8
HIV-positief	98
Partner, familie	5

Ontwikkelingen

Er is door de maatjes 236 keer hulp geboden aan 97 personen. Verschillende cliënten van Bureau Hiv-hulpverlening hebben in 2007 hun verblijfvergunning gekregen. Hierna moest er veel

geregeld en opgestart worden en de maatjes hebben daarbij een belangrijke rol vervuld door cliënten te begeleiden naar verschillende instanties. Er is duidelijke behoefte aan ondersteuning van vrijwilligers en in 2008 zullen we de voorgenomen uitbreiding van maatjes realiseren.

Medewerkers

Froukje Lijfering, coördinator
Elly Spalink, projectleider (mei 2007)
12 vrijwilligers



Elly Beks *Annemiek Verheij*

BUDDYZORG

Buddyzorg biedt sociaal emotionele steun aan mensen met een ernstig chronische of levensbedreigende ziekte of aandoening. Buddyzorg is gericht op het verwerken van het ziek zijn en het versterken van de mogelijkheden, de draagkracht en de zelfstandigheid van de persoon die ziek is. Buddyzorg wordt uitgevoerd door vrijwilligers (buddy's).
Een buddy heeft minimaal een dagdeel per week beschikbaar voor de cliënt aan wie hij of zij gekoppeld wordt. Buddy en cliënt hebben contact met elkaar op basis van gelijkwaardigheid en wederzijds respect. Er ontwikkelt zich een vertrouwensrelatie van waaruit de buddy de cliënt kan bijstaan in zijn of haar dagelijkse leven. Een buddyschap wordt afgesproken voor een afgebakende periode waarna er een evaluatie plaatsvindt. Een buddy is aanvullend op hulpverleners en/of mantelzorgers.

ONTWIKKELINGEN

Vanwege gelijkblijvende financiële middelen voor Buddyzorg was het niet mogelijk de groei van de afgelopen jaren voort te zetten. De werving en training van nieuwe vrijwilligers zou de begroting te boven gaan, waardoor er geen uitbreiding van buddy's heeft plaatsgevonden. Aanvragen van buiten de Gemeente Rotterdam zijn doorverwezen naar andere instanties en voor aanvragen uit Rotterdam hebben we helaas moeten werken met een wachtlijst.
Voor 2008 en verder hebben we subsidieaanvragen bij omliggende gemeenten ingediend zodat er ook daarvandaan buddy's geworven en ingezet kunnen worden.
In 2007 hebben 47 cliënten ondersteuning gehad van een buddy en in 2006 waren dit er 50.
Met betrekking tot deskundigheidsbevordering is bij Buddyzorg in 2007 aandacht besteed aan stervensbegeleiding en rouw in de multiculturele samenleving. In de praktijk komen buddy's met allerlei culturen in aanraking en in elke cultuur heeft gezondheid, ziekte en sterven een andere betekenis voor mensen. Het is voor buddy's van groot belang deze betekenis in de verschillende culturen te begrijpen om van daaruit voor mensen een steun te kunnen zijn. In een themabijeenkomst, georganiseerd in samenwerking met COS Rijnmond en Midden-Nederland, is uitgebreid aan bod gekomen welke rituelen er binnen de verschillende culturen gehanteerd worden en wat daarvan de betekenisgeving is voor de mensen van de betreffende cultuur. Tijdens het trainingsweekend hebben de buddy's verschillende workshops kunnen volgen over de presentiebenadering. Dit is een belangrijke methode van werken voor buddy's waarbij de inhoud van het 'present zijn' verder is uitgediept. Het 'er zijn' voor de cliënt, de cliënt bijstaan, begrip en aandacht hebben voor de cliënt, kan het gevoel van iemand, dat hij of zij er toe doet, versterken waardoor hij of zij weer verder kan met het leven. Dit weekend was zeer waardevol voor de buddy's en daarmee werd de onderlinge verbondenheid om samen verder te gaan met Buddyzorg versterkt.

CLIËNTEN	
Bestaande buddyschappen	23
Nieuwe aanvragen	29
Doorverwezen	7
Wachtlijst	8
Aanvragen voortijdig afgesloten	3
Geholpen cliënten	47
Ziekte/aandoening	
Hiv-positief	24
Andere chronische ziekte:	23
Aantal Vrouwen	**22**
Autochtoon	11
Allochtoon	11
Aantal mannen	**21**
Autochtoon	15
Allochtoon	6
Aantal kinderen	**0**
Autochtoon	0
Allochtoon	0
Aantal jongeren	**4**
Autochtoon	0
Allochtoon	4

Bij Buddyzorg werd in 2007 veel aandacht besteed aan het versterken van netwerkcontacten om daar waar mogelijk samenwerkingsinitiatieven te ontplooien. Zo zijn er in 2007 meerdere malen activiteiten georganiseerd voor cliënten van Buddyzorg om lotgenotencontacten en maatschappelijke activering te bevorderen. In het najaar van 2007 zijn verschillende markten en beurzen bezocht om Buddyzorg bij de doelgroep onder de aandacht te brengen. Tevens is er opnieuw een wervingscampagne georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers door middel van artikelen en persberichten in de krant, het verspreiden van flyers en de organisatie van een informatiebijeenkomst. Dit leverde een aantal nieuwe vrijwilligers op die naar verwachting in 2008 met een basistraining zullen gaan starten.

Medewerkers

Elly Beks, coördinator
37 buddy's
5 begeleiders

ONDERNEMINGSRAAD

De Ondernemingsraad van de Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening bestaat – op basis van het totaal aantal medewerkers – in principe uit 11 personen. De OR zet zich in om alle afdelingen te vertegenwoordigen, ondanks dat niet van alle afdelingen medewerkers afgevaardigd zijn.

De commissies vergaderen vóór de algemene vergadering over de nieuwe ontwikkelingen binnen hun aandachtsgebied. Tijdens de algemene vergadering worden nieuwe ontwikkelingen en de stand van zaken besproken. De commissies stellen zelf een eigen werkplan op waarin de doelen, taken en werkwijze zijn opgenomen.



De OR: even pauze tijdens de cursus.

VERGADERFREQUENTIE

De Ondernemingsraad en de verschillende commissies vergaderen driewekelijks. De vergaderingen vinden afwisselend plaats op de verschillende locaties van Humanitas.

Eens per drie weken vindt informeel overleg plaats tussen twee leden van de Ondernemingsraad en de algemeen directeur. Naast de voorzitter is een van de overige leden aanwezig bij dit overleg, de leden wisselen elkaar af. Het lid dat het overleg heeft bijgewoond neemt voor de eerstvolgende vergadering de taak van technisch voorzitter op zich. Tijdens het informeel overleg brengen de algemeen directeur en de leden elkaar op de hoogte van de zaken die in de organisatie spelen. Op die manier kan de Ondernemingsraad sneller inspelen op ontwikkelingen en plannen.

Overlegvergaderingen of formele vergaderingen met de directie vinden vier keer per jaar plaats, terugkomende onderwerpen zijn onder meer de algemene gang van zaken en de veranderingen binnen de organisatie, ontwikkelingen op het gebied van de arbeidsomstandigheden en het ziekteverzuim. Verder kunnen extra vergaderingen gepland worden wanneer een te bespreken onderwerp daarom vraagt.

De Ondernemingsraad heeft zich dit jaar sterk gemaakt voor en zich verdiept in de volgende zaken:

- Verklaring Omtrent Gedrag;
- Jaarverslag Incidenten SIDAG;
- Begroting en werkplannen;
- Verlofregeling;
- Beleidszaken kinderopvang;
- Wmo en diverse zaken Thuiszorg daaromtrent;
- De actie Stop de uitverkoop van de Thuiszorg;
- Arborapportage;
- Gesprek arboarts;
- Het rookbeleid;
- Diverse vertrouwelijke zaken directie;
- Vragen van medewerkers;
- enz. enz.

VOORUITBLIK 2008

Het is de bedoeling de OR op korte termijn aanzienlijk uit te breiden. We hopen op meer externe leden in de commissies.

Medewerkers

Heidi Steenbeek, voorzitter
Edwin Tober, plv voorzitter
Saskia Zandee, secretaris
Theo Dzumhur, lid

ALGEMENE LEDENVERGADERING

In de Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening zijn alle professionele activiteiten ondergebracht. In de Vereniging Humanitas, afdeling Rotterdam, de vrijwilligersactiviteiten. De Raad van Toezicht (RvT) is fungerend bestuur van de vereniging, zoals gewenst en gekozen door de leden van de vereniging. Die – in hoofdzaak Rotterdamse – leden worden jaarlijks uitgenodigd voor een Algemene Ledenvergadering. De belangrijkste functie van deze vergadering is, behalve dat het altijd leuk is elkaar weer te ontmoeten, dat de leden geïnformeerd worden over alle activiteiten van Humanitas die in Rotterdam en omgeving plaatsvinden. Met name in Rotterdam zijn de projecten die onder 'Humanitasvlag' uitgevoerd worden zeer rijk geschakeerd. Belangstellend lieten de leden zich 'bijpraten' over de consequenties van de Wmo, de vrijwilligersprojecten zoals Steun bij Rouw; Aktie Frisse Lucht, Samen Reïntegreren, Buddyzorg, Maatjesprojecten en het sinds februari 2007 gestarte en reeds succesvolle project 'bestrijden en voorkomen sociaal isolement bij ouderen'. Vervolgens werden het jaarverslag en de jaarrekening goedgekeurd.



In 2007 is het door de invoering van de Wmo een roerige tijd geweest voor Humanitas. Veel aandacht en tijd is gegaan naar de sector HVZ (Huishoudelijke Verzorging), onder meer door het vormgeven van de nieuwe manier van werken (bemiddelservice). Lange tijd is onduidelijk geweest of de groep thuishulpen A in loondienst zou kunnen blijven. Medewerkers werden er op voorbereid dat zij wellicht herplaatst zouden moeten worden in een andere functie. Na veel overleg en inspanning is, door middel van het afsluiten van een convenant met de Gemeente Rotterdam, aan het einde van het jaar bereikt dat de thuishulpen A in dienst van Humanitas Thuiszorg kunnen blijven.

Ziekteverzuim

In februari heeft de verzuimcoördinator de organisatie verlaten. Vanwege kostenbesparing is er voor gekozen haar niet te vervangen, maar voor een andere verdeling van taken te kiezen. Binnen de HV-teams hebben we een forse stijging van het ziekteverzuim zien ontstaan. Dit lijkt voor een deel te verklaren door de zware fysieke belasting die het werk met zich meebrengt. Daarnaast is de aanname dat de onrust veroorzaakt door de Wmo, het ziekteverzuim heeft doen toenemen. Binnen de V&V-teams is het verzuim relatief laag gebleven. De tijdige en preventieve inzet van ergo-coaches lijkt zijn vruchten af te werpen. Daar waar het ziekteverzuim bij Welzijn in 2006 een daling liet zien, nam het in 2007 toe. Het totale verzuimpercentage bij Welzijn was 6,4%. Gemiddeld meldden medewerkers zich 1,76x ziek. Het korte tot middellange verzuim (1-7 dagen) kwam het meeste voor.

Opfriscursus bedrijfshulpverleners: hoe te handelen met slachtoffers?

Verloop

Het verloop binnen Humanitas Thuiszorg was in 2007 21%. Dit is voor een deel veroorzaakt door het niet verlengen van jaarcontracten van medewerkers binnen de sector HV. Daarnaast hebben medewerkers binnen de sector HV, in onzekerheid over hun toekomst binnen Humanitas, er zelf voor gekozen om elders een baan te accepteren. Binnen de sector V &V lag het verloop een stuk lager. Juist binnen deze sector zal het behoud van personeel, in een steeds krapper wordende arbeidsmarkt voor de zorg, de aandacht vragen. Belangrijk is om zicht te hebben op de redenen waarom medewerkers de organisatie verlaten. Begin 2008 zal gestart worden met het opnieuw afnemen van exit-interviews, zodat zo nodig het beleid bijgesteld kan worden.

Intranet

In 2007 is een start gemaakt met het inrichten van een apart gedeelte van intranet voor personeelszaken. Dit om een betere informatievoorziening voor medewerkers en managers te bewerkstelligen. Procedures en protocollen kunnen in een continue proces worden geactualiseerd, waardoor iedereen goed geïnformeerd kan worden.

Loopbaanbeleid

In 2007 is het loopbaanbeleid binnen Humanitas Thuiszorg opnieuw geformuleerd. Hierin zal een levensfasebewust personeelsbeleid worden meegenomen. 61% van het personeelsbestand van Humanitas is ouder dan 40 jaar. Met het oog op de toenemende ‘verzilvering’ van arbeidskrachten zal verder beleid ontwikkeld moeten worden. In 2008 zal hier verder aan gewerkt worden.

Instroom-/Doorstroombanen

In 2007 heeft één ID-medewerker gebruik gemaakt van een uitstroomtraject via de Gemeente. In totaal zijn twee ID-ers uitgestroomd naar buiten de organisatie.
Eén ID-medewerker heeft een regulier dienstverband binnen Humanitas gekregen. Verder verrichten de ID-medewerkers van Jeugdhulpverlening nu ook werkzaamheden voor de afdeling Sociaal Isolement.

Arbobeleid 2007

Bij Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke dienstverlening fungeert Mariska van Dijk als (deeltijd) arbocoördinator. Zij draagt zorg voor het voortdurend en planmatig aandacht besteden aan de arbeidsomstandigheden, zich op de hoogte houden van de eisen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden en voorstellen doen ter verbetering van de arbozorg op korte en lange termijn.
In 2007 vond de afronding plaats van de activiteiten in het kader van de arbo(plus) convenanten voor de sectoren Welzijn en Kinderopvang.
Verder vonden weer veel werkplekbezoeken plaats, werd een agressieprotocol opgesteld voor Jouw Projekt Zuid en zijn een aantal Humanitas locaties gaan fungeren als meldpunt van de stichting Meld Geweld.
Bovenstaande onderwerpen en de vele andere arboactiviteiten die in 2007 zijn ondernomen komen aan de orde in de jaarlijkse arborapportage die in de loop van 2008 zal worden verspreid.

Leeftijdscategorieën 2007 Thuiszorg & Welzijn

	medewerkers bij TZ & WZ
Tot 20 jaar	12
20 t/m 29 jaar	90
30 t/m 39 jaar	149
40 t/m 49 jaar	210
50 t/m 59 jaar	168
60 jaar en ouder	20
Totaal	**649**
Aantal mannen	77
Aantal vrouwen	572

Studentenflexpool	54 studenten
Helpenden werkzaam via de Bemiddelservice	248 helpenden
Medewerkers 2007 Thuiszorg	496 medewerkers
Medewerkers Welzijn	153 personen
Aantal stagiaires	10
Aantal vakantiekrachten	77
Aantal vrijwilligers	120

Geconsolideerde* balans per 31 december 2007 (na verwerking van het resultaat)

Activa	31-12-2007		31-12-2006	
Materiële vaste activa:				
Gebouwen en terreinen	220.198		224.888	
Andere vaste bedrijfsmiddelen	129.986		91.027	
		350.184		315.915
Financiële vaste activa:				
Vordering op Stichting Berberis		512.570		512.570
Vlottende activa:				
Vorderingen (inclusief financieringstekort)		2.090.756		2.679.064
Liquide middelen:				
Kas	1.596		2.757	
Kredietinstellingen	4.555.366		5.123.774	
		4.556.962		5.126.531
		7.510.472		**8.634.080**
Passiva				
Groepsvermogen:				
Niet-collectief gefinancierd vrij vermogen	2.119.075		1.924.937	
Collectief gefinancierd gebonden vermogen	858.858		2.137.884	
		2.977.933		4.062.821
Voorzieningen		661.791		623.129
Kortlopende schulden		3.870.748		3.948.130
		7.510.472		**8.634.080**

Geconsolideerde* resultatenrekening over 2007

Lasten	2007	2006
Thuiszorg	7.426.330	11.233.294
Humanitas ZHE	132.114	48.068
Thuiszorg-Wmo	5.274.759	-
Uitgezworven zwervers	202.681	213.610
Bureau Particuliere Thuiszorg	1.119.089	1.310.107
Flexzorg	966.836	1.183.822
Bureau Hiv-hulpverlening	126.270	138.367
Maatjesproject	57.667	65.913
Buddyzorg	66.262	72.264
Prostitutie Maatschappelijk Werk	526.408	551.480
Jouw Projekt	999.081	717.841
Kaapverdiaanse Contactfunctionarissen	21.586	119.821
Pak je Kans	258.247	209.425
Nieuwe Perspectieven Delfshaven	227.143	225.410
Nieuwe Perspectieven Noord	267.987	260.257
Samen Reïntegreren	63.357	23.311
Vrijwilligerswerk	80.850	84.361
Geïsoleerde ouderen	153.517	
Kinderopvang	744.280	668.308
Bedrijfsmaatschappelijk Werk	1.825.617	1.919.653
Schuldhulpverlening	175.203	284.804
Humanitas WSNP	187.460	405.537
Humanitas Financieel beheer	255.412	-
Steun bij Rouw	27.435	28.158
Overige bedrijfsactiviteiten	18.819	16.966
Totaal lasten	**21.204.410**	**19.781.137**
Resultaatverdeling		
Resultaat van Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening (Welzijn)	194.138	122.221
Totaal	**21.398.548**	**19.903.358**

Baten	2007	2006
Thuiszorg	6.999.574	11.239.099
Humanitas ZHE	142.460	44.852
Thuiszorg-Wmo	4.412.143	-
Uitgezworven zwervers	148.969	206.872
Bureau Particuliere Thuiszorg	1.144.665	1.307.375
Flexzorg	972.129	1.189.380
Bureau Hiv-hulpverlening	100.720	93.720
Maatjesproject	56.700	56.700
Buddyzorg	51.000	51.000
Prostitutie Maatschappelijk Werk	523.879	505.785
Jouw Projekt	878.085	676.253
Kaapverdiaanse Contactfunctionarissen	15.078	92.171
Pak je Kans	253.498	202.629
Nieuwe Perspectieven Delfshaven	217.769	217.814
Nieuwe Perspectieven Noord	266.671	256.866
Samen Reïntegreren	52.582	23.311
Vrijwilligerswerk	12.369	10.554
Geïsoleerde ouderen	105.000	
Kinderopvang	784.155	717.867
Bedrijfsmaatschappelijk Werk	2.175.818	2.036.476
Schuldhulpverlening	199.124	324.275
Humanitas WSNP	148.898	280.382
Humanitas Financieel beheer	217.327	-
Steun bij Rouw	26.250	22.375
Overige bedrijfsactiviteiten	214.659	225.036
Totaal subsidies, retributies en overige vergoedingen	20.119.522	19.780.792
Totaal baten	**20.119.522**	**19.780.792**
Resultaatverdeling		
- Mutatie reserve aanvaardbare kosten Thuiszorg + AWBZ (collectief gebonden)	426.756	-5.805
- Mutatie reserve aanvaardbare kosten Thuiszorg + Wmo (collectief gebonden)	862.616	-
- Mutatie reserve aanvaardbare kosten Thuiszorg-ZHE (collectief gebonden)	-10.346	3.216
Totaal	**21.398.548**	**19.778.203**

***) Geconsolideerd: hierin geconsolideerd de Stichting Humanitas Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen**

De Landelijke Vereniging Humanitas

- 95 afdelingen
- 540 projecten
- 8000 beroepskrachten en vrijwilligers
- 16.000 leden
- 9 werkstichtingen, waaronder de Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam

Eemsmond
't Hoogeland
Slochteren
Groningen
Leeuwarden
Wester Kwartier
Haren
Hoogezand Sappemeer
Oldambt
Noordwest Friesland
Smallingerland/ Opsterland
Tynaarlo
Veendam/ Menterwolde
't Noordenveld
Zuidwest Friesland
Kanaalstreek
Boarnsterhim
Assen
Ooststellingerwerf
Heerenveen
Westerwolde
Kop van Noord-Holland
Skarsterlân
Midden Drenthe
Noordwest Overijssel
Emmen
Meppel
Coevorden
Noordoost-polder
West Friesland
Heerhugowaard
Zuid Drenthe
Hardenberg
Alkmaar
Zwolle
Ommen
Lelystad/Dronten
Purmerend
Monnickendam
Zaanstreek
IJmond
Almere/ Zeewolde
Noordwest Veluwe
Raalte
Zuid Kennemerland
Amsterdam
Noordoost Twente
Amstelland
Deventer
Almelo
't Gooi
Apeldoorn
Hengelo
Haarlemmermeer
Enschede
Leiden/Voorschoten
Eemland
Zutphen
Zoetermeer
Haagland
Midden-Holland
Stad Lek en Weide
Utrecht
Delft
Heuvelrug
Nieuwe Waterweg Noord
Doesburg/Rheden/Rozendaal
Voorne/Putten/ Rozenburg
Arnhem
Oostelijke Achterhoek
3B Hoek
Rotterdam
Neder Veluwe
Doetinchem
De Liemers
Zwijndrecht
Tussen Lek en Merwede
Tielerwaard
Bommelerwaard
Nijmegen
Hoeksche Waard
's Hertogenbosch
Walcheren
Breda
Roosendaal
Midden-Brabant/Tilburg
Venray
Oosterschelde regio
Helmond
Venlo
Eindhoven
Weert
Roermond
Heerlen
Maastricht

District Noord
District Oost
District Zuid
District Zuidwest
District Noordwest



Stichting
HUMANITAS
Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam

Pieter de Hoochweg 110
3024 BH Rotterdam
T (010) 4250101
F (010) 4772658
info@humanitas-rotterdam.nl
www.humanitas-rotterdam.nl